



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM & CÍA. UBICADA
EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA

AUTOR: Méndez González Katherine Mishell

DIRECTOR: Mgs. Rita Lucía Lomas Paz.

IBARRA, DICIEMBRE 2019

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación propuesta pretende realizar un. “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM & CÍA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.” que permita planificar, organizar, dirigir y controlar con eficiencia y eficacia las áreas de trabajo de la empresa.

La empresa sin importar que esté establecida en el mercado, no cuenta con una estructura y filosofía organizacional la misma no dispone de un instrumento legal y técnicamente elaborado como es un manual que reglamente el actuar interno afectando negativamente el desempeño de los trabajadores, existe un incumplimiento de las funciones y se duplican esfuerzos originándose la desorganización en el área de trabajo.

Este proyecto de investigación es de suma importancia puesto que se orientará a dar posibles soluciones a los problemas existentes en la empresa, además podrán apoyarse en esta herramienta para la acertada, oportuna toma de decisiones permitiéndoles la optimización de las actividades. La aplicación de este manual se orienta al fortalecimiento organizacional mediante una correcta administración de los recursos materiales, tecnológicos, talento humano, a través del cual se podrá tomar medidas adecuadas, además fortalece el control en los diferentes ámbitos que tiene la empresa, impulsa el desarrollo bajo un enfoque coherente y manteniendo un alto nivel de competitividad así como un crecimiento constante, por lo tanto el futuro de una empresa como la de PROVESUM & CÍA. no se puede dejar a la casualidad, por lo que se espera aportar una guía práctica que mejore el control administrativo y la gestión contable-financiera de la empresa.

ABSTRACT

The proposed research aims to perform a. "MANUAL OF ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL PROCEDURES FOR THE COMPANY PROVESUM & CÍA. LOCATED IN THE CITY OF IBARRA, PROVINCE OF IMBABURA. "That allows to plan, organize, direct and control effectively and effectively the work areas of the company. The company, regardless of whether it is established in the market, does not have an organizational structure and philosophy; it does not have a legally and technically elaborated instrument, such as a manual that regulates internal actions, negatively affecting the performance of workers. of the functions and efforts are duplicated originating the disorganization in the work area.

This research project is very important since it will be oriented to give possible solutions to the existing problems in the company, as well as to be able to rely on this tool for the correct and timely decision making, allowing them to optimize the activities in order to increase the efficiency and effectiveness in the management of the services they perform. The application of this manual is oriented to the organizational strengthening through a correct administration of the material, technological resources, human talent, through which it will be possible to take suitable measures, besides it strengthens the control in the different areas that the company has, promotes the development under a coherent approach and maintaining a high level of competitiveness as well as constant growth, therefore, the future of a company like PROVESUM & CÍA. It cannot be left to chance, so it is expected to provide a practical guide that improves the administrative control and accounting-financial management of the company.

AUTORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera son de exclusiva responsabilidad de su autor, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

Méndez González Katherine Mishell



CI. 1004074876

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Mishell Méndez para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM & CÍA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA." Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de diciembre del 2019.



Mgs. Rita Lucía Lomas Paz

C.I.1001348695



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo Méndez González Katherine Mishell, con cédula de ciudadanía Nro. 100407487-6 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM & CÍA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....

Nombre: Méndez González Katherine Mishell

Cédula: 100407487-6

Ibarra, a los 15 días del mes de diciembre del 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del ART 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100407487-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MÉNDEZ GONZÁLEZ KATHERINE MISHELL		
DIRECCIÓN:	Calle General Pintag y Duchicela, Ibarra, Imbabura		
EMAIL:	mishellm@outlook.es		
TELÉFONO FIJO:	062652634	TELÉFONO MÓVIL:	0969606331

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM & CÍA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”
AUTOR:	Méndez González Katherine Mishell
FECHA:	15- diciembre-2019

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="checked" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Mgs. Rita Lucía Lomas Paz

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de diciembre de 2019

EL AUTOR:



Méndez González Katherine Mishell

C.C.: 1004074876-6

DEDICATORIA:

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mí madre por ser mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Mishell Méndez

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi madre por ser el pilar fundamental y estar presente de forma incondicional pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mí novia gracias a su apoyo moral me permitió perseverar con empeño, dedicación y cariño este objetivo propuesto en mi vida, y a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito.

Por supuesto a mi querida Universidad, a todas las autoridades, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación

Mishell Méndez

PRESENTACIÓN

La presente investigación conlleva a la implementación de un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM & CÍA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” para conocer y proponer una correcta guía de procedimientos y mejorar la situación de la empresa. Este trabajo consta de cuatro capítulos los cuales se describe de la siguiente manera:

- En el primer capítulo se observa el diagnóstico situacional de la empresa dónde se realiza un estudio para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), utilizando métodos de investigación como: encuestas, entrevistas y observación directa para recolectar información apropiada.
- El segundo capítulo es el fundamento teórico sirviendo de ayuda para un mejor análisis del mismo, conjuntamente con los resultados del primer capítulo sirven de base para la elaboración de la propuesta estratégica.
- Posteriormente se plantea la propuesta estratégica la cual se plantearon aspectos que serán de gran utilidad para la empresa, abarca un Manual administrativo y un Manual financiero. El manual administrativo contiene las directrices para la administración de la empresa, contiene la filosofía, estructura organizacional, en este se propone la misión, visión, orden jerárquico, manual de descripción de puestos, funciones y procedimientos. Y finalmente el manual financiero contiene lo necesario para realizar un análisis de la situación financiera de la empresa.
- Al final se expone la validación del manual administrativo y financiero permitiendo conocer el porcentaje de aplicación del mismo, que generará la implementación de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	i
ABSTRACT	ii
AUTORÍA	iii
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vi
3. CONSTANCIAS	vii
DEDICATORIA:	viii
AGRADECIMIENTO	ix
PRESENTACIÓN	x
ÍNDICE GENERAL	xi
JUSTIFICACIÓN	xxiv
OBJETIVOS	xxv
Objetivo general	xxv
Objetivos específicos	xxv
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	1
1.1. Antecedentes	1

1.2. Objetivos del diagnóstico	2
1.2.1 Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Variables Diagnósticas	2
1.4. Indicadores o sub- aspectos	3
1.5. Matriz de relación diagnóstica.....	4
1.6. Mecánica Operativa.....	5
1.6.1. Identificación de la Población y cálculo de la muestra	5
1.7. Diseño de técnicas e instrumentos de investigación.....	7
1.7.1. Información Primaria.....	7
1.7.2. Información Secundaria.....	8
1.8. Tabulación y análisis de información.....	9
1.8.1. Entrevista dirigida al Gerente de PROVESUM& CÍA.	9
1.8.2. Entrevista dirigida al Contador de PROVESUM&CÍA.	12
1.8.3. Encuesta dirigida al personal de la empresa PROVESUM& CÍA.	14
1.8.4. Encuesta dirigida a los clientes de la empresa PROVESUM& CÍA.....	23
1.9. Estructura de la Matriz FODA.....	30
1.10. Cruzamiento estratégico FA-FO-DO-DA	31
1.11. Determinación del Problema	32

CAPÍTULO II.....	33
2. MARCO TEÓRICO	33
2.1. La empresa.....	33
2.1.1. Concepto	33
2.1.2. Objetivos.....	34
2.1.3. Características de las empresas.....	34
2.1.4. Clasificación de las empresas	35
2.2. Manuales.....	38
2.2.1. Definición	38
2.2.2. Importancia de los manuales	39
2.2.3. Objetivos.....	39
2.2.4. Ventajas:	40
2.2.5. Clasificación de los Manuales Administrativos	41
2.2.6. Manual de Procedimientos	42
2.3. Proceso Administrativo	42
2.3.1. Etapas del proceso administrativo	43
2.3.2. Organización.....	45
2.4. Organigramas o graficas de organización	46
2.5. Diagrama de procedimiento o de flujo	47

2.5.1. Simbología.....	48
2.6. Dirección	50
2.7. Control.....	51
2.7.1. Importancia del control.....	51
2.8. La Contabilidad	52
2.9. Ecuación Contable.....	52
2.10. Cuenta Contable	53
2.10.1. Clasificación de las Cuentas	54
2.10.2. Catálogo de Cuentas	54
2.11. Normas, técnicas contables de valoración, preparación e información financiera..	55
2.12. Proceso Contable o Ciclo Contable	55
2.12.1. El Proceso contable contiene	56
2.13. Estados Financieros	59
2.13.1. Estado de situación financiera.	60
2.13.2. Estado de resultados	60
2.13.3. Estado de Flujos de Efectivo	61
2.13.4. El estado de cambios en el patrimonio	62
2.13.5. Notas a los estados financieros	62
2.13.6. El análisis de los Estados Financieros	63

2.14. Control Interno	64
2.14.1. Objetivos del control interno	64
2.14.2. Importancia del control interno	64
2.15. Satisfacción al cliente	65
2.15.1. Objetivo a cumplir	65
CAPÍTULO III	66
3. PROPUESTA	66
3.1. Introducción.....	66
3.2. Objetivos de la propuesta	66
3.2.1. Objetivo General.....	66
3.2.2. Objetivos Específicos	67
3.3. Manual Administrativo.....	67
3.3.1. Filosofía empresarial de la empresa PROVESUM&CÍA.....	67
3.3.2. Valores Empresariales	68
3.3.3. Principios Empresariales	69
3.3.4. Políticas empresariales	69
3.4. Manual de descripción de Funciones	73
3.5. Manual de Procedimientos	90
3.5.1. Simbología para los diagramas	90

3.6. Manual Contable	111
3.6.1. Políticas Contables	111
3.6.2. Plan de cuentas para la empresa	113
3.6.3. Descripción de las principales Cuentas Contables	115
3.6.4. Proceso Contable	125
3.7. Manual financiero.....	141
3.7.1. Introducción.....	141
3.7.2. Políticas Financieras	141
3.7.3. Indicadores financieros	142
CAPÍTULO IV	149
4. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	149
4.1. Introducción.....	149
4.2. Descripción del estudio	149
4.2.1. Objetivo de la validación.....	150
4.2.2. Equipo de Trabajo	150
4.3. Método de verificación.....	151
4.4. Componentes para Validar	151
4.5. Matriz de Validación	152
4.6. Método de Calificación	152

4.7. Rango de Interpretación	153
4.8. Resultados	154
4.9. Calificación.....	156
4.9.1. Calificación Total	156
4.9.2. Calificación Obtenida	156
4.10. Evaluación	156
4.11. Rangos de validación.....	157
4.11.1. Verificación del Porcentaje obtenido	157
CONCLUSIONES.....	158
RECOMENDACIONES	159
BIBLIOGRAFÍA	160
ANEXOS	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores o sub aspectos	3
Tabla 2 Matriz de relación diagnóstica.....	4
Tabla 3 Identificación de la población.....	5
Tabla 4 Número de Clientes	5
Tabla 5 Determinación de la muestra	6
Tabla 6 Filosofía empresarial	14
Tabla 7 Manual de Funciones y Procedimientos	15
Tabla 8 Implementación Manual	16
Tabla 9 Actividades Puesto de Trabajo	17
Tabla 10 Duplicidad de Funciones	18
Tabla 11 Capacitación Personal.....	19
Tabla 12 Ambiente de Trabajo	20
Tabla 13 Socialización.....	21
Tabla 14 Desempeño Laboral	22
Tabla 15 Atención al Cliente	23
Tabla 16 Cambios Servicio Brindado.....	24
Tabla 17 Canales de información	25
Tabla 18 Gama de Productos ofertados	26
Tabla 19 Inconveniente compra producto	27
Tabla 20 Precios de los Productos	28
Tabla 21 Recomendación	29
Tabla 22 Matriz FODA de la empresa.....	30
Tabla 23 Cruces estratégicos de empresa	31

Tabla 24 Características de las empresas	34
Tabla 25 Clasificación de las empresas	35
Tabla 26 Simbología de los Flujogramas	48
Tabla 27 NIIF	55
Tabla 28 Contenido Proceso Contable	56
Tabla 29 Libro Diario	57
Tabla 30 Libro Mayor.....	58
Tabla 31 Mayorización en forma de T	58
Tabla 32 Funciones Gerente	74
Tabla 33 Funciones Supervisor Administrativo	75
Tabla 34 Funciones Secretaria.....	76
Tabla 35 Funciones Supervisor de Recursos Humanos.....	77
Tabla 36 Funciones Vigilante de Seguridad.....	78
Tabla 37 Funciones Personal de Limpieza	79
Tabla 38 Funciones Contador.....	80
Tabla 39 Funciones Cajero	81
Tabla 40 Funciones Auxiliar Contable	82
Tabla 41 Funciones Facturación.....	83
Tabla 42 Funciones Supervisor Técnico	84
Tabla 43 Funciones Auxiliar Sistemas y Mantenimiento.....	85
Tabla 44 Funciones Supervisor de Comercialización	86
Tabla 45 Funciones Vendedor.....	87
Tabla 46 Funciones personal de Compras	88
Tabla 47 Funciones Bodeguero	89

Tabla 48 Procedimientos Venta/ Atención al cliente	91
Tabla 49 Procedimientos Venta a Crédito/ Atención al cliente.....	93
Tabla 50 Procedimientos Selección de proveedores	95
Tabla 51 Procedimientos Compra Mercadería	97
Tabla 52 Procedimientos Recepción de Productos.....	100
Tabla 53 Procedimientos Lanzamiento de Publicidad.....	102
Tabla 54 Procedimientos Cuentas por cobrar	104
Tabla 55 Procedimientos Recuperación de Cartera.....	107
Tabla 56 Procedimientos Pago Salarios	109
Tabla 57 Catálogo de Cuentas	113
Tabla 58 Dinámica de la cuenta Activo.....	116
Tabla 59 Dinámica de la cuenta Efectivo y equivalentes de efectivo	117
Tabla 60 Dinámica de la cuenta Cuentas por cobrar	118
Tabla 61 Dinámica de la cuenta Inventarios.....	119
Tabla 62 Dinámica de la cuenta Pasivo.....	120
Tabla 63 Dinámica de la cuenta Cuentas y Documentos por Pagar	121
Tabla 64 Dinámica de la cuenta Obligaciones con Instituciones Financieras.....	122
Tabla 65 Dinámica de la cuenta Patrimonio.....	123
Tabla 66 Dinámica de la cuenta Ganancia Neta del Periodo.....	123
Tabla 67 Dinámica de la cuenta Ingresos	124
Tabla 68 Dinámica de la cuenta Gastos.....	124
Tabla 69 Libro Diario de la empresa	127
Tabla 70 Mayorización de la empresa	129
Tabla 71 Balance de Comprobación.....	134

Tabla 72 Estado de Situación Financiera	135
Tabla 73 Estado de Resultados	136
Tabla 74 Estado de Flujo de Efectivo.....	137
Tabla 75 Estado cambios en el Patrimonio	138
Tabla 76 Indicadores de Gestión	142
Tabla 77 Indicador de Liquidez.....	143
Tabla 78 Prueba ácida.....	144
Tabla 79 Indicador de Rentabilidad.....	145
Tabla 80 Indicador de Rentabilidad Patrimonio	145
Tabla 81 Indicador de Rentabilidad Propietario	146
Tabla 82 Indicador de Endeudamiento	147
Tabla 83 Indicador de Endeudamiento Apalancamiento.....	148
Tabla 84 Equipo de Trabajo	150
Tabla 85 Componentes de Validación	151
Tabla 86 Matriz de Validación	152
Tabla 87 Método de Calificación	152
Tabla 88 Rango de Interpretación.....	153
Tabla 89 Resultados.....	154
Tabla 90 Calificación Total	156
Tabla 91 Calificación Obtenida	156
Tabla 92 Verificación del porcentaje obtenido.....	157

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Filosofía empresarial.....	14
Figura 2 Manual de Funciones y Procedimientos	15
Figura 3 Implementación Manual	16
Figura 4 Actividades Puesto de Trabajo.....	17
Figura 5 Duplicidad de Funciones.....	18
Figura 6 Capacitación Personal	19
Figura 7 Ambiente de Trabajo.....	20
Figura 8 Socialización	21
Figura 9 Desempeño Laboral	22
Figura 10 Atención al Cliente.....	23
Figura 11 Cambios Servicio Brindado	24
Figura 12 Canales de información.....	25
Figura 13 Gama de Productos ofertados	26
Figura 14 Inconveniente compra producto.....	27
Figura 15 Precios de los Productos	28
Figura 16 Recomendación.....	29
Figura 17 Objetivos de los Manuales	39
Figura 18 Ventajas de los Manuales.....	40
Figura 19 Clasificación de los Manuales Administrativos.....	41
Figura 20 Tipos de Planeación	44
Figura 21 Importancia del Control Interno.....	51
Figura 22 Clasificación de las Cuentas	54
Figura 23 Estados Financieros	59

Figura 24 Diagrama de Flujo Recuperación de Cartera	63
Figura 25 Niveles jerárquicos de la empresa.....	71
Figura 26 Organigrama Estructural	72
Figura 27 Simbología para Manual de Procedimientos	90
Figura 28 Flujo Grama Venta/ Atención al cliente	92
Figura 29 Flujo Grama Venta a crédito/ Atención al cliente.....	94
Figura 30 Flujo Grama Selección de Proveedores	96
Figura 31 Flujo Grama Compra de Mercadería 1	98
Figura 32 Flujo Grama Compra de Mercadería 2	99
Figura 33 Diagrama de Flujo Recepción de Productos	101
Figura 34 Diagrama de Flujo Lanzamiento de Publicidad	103
Figura 35 Diagrama de Flujo Cuentas por Cobrar	106
Figura 36 Diagrama de Flujo Recuperación de Cartera	108
Figura 37 Diagrama de Flujo Recuperación de Cartera	110
Figura 38 Proceso Contable.....	125
Figura 39 Datos Ejercicio Contable	126

JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta pretende realizar un Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa PROVESUM & CÍA. que permita planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente las actividades comerciales.

La empresa sin importar que esté establecida en el mercado, no cuenta con una estructura y filosofía organizacional, la misma no dispone de un instrumento legal, técnicamente elaborado como es un manual que reglamente el actuar interno, por lo que afecta negativamente el desempeño de los trabajadores y existe un incumplimiento de las funciones duplicándose esfuerzos y causa desorganización en el área de trabajo.

El hecho mencionado anteriormente hace que la empresa se encuentre en clara desventaja competitiva frente a otras empresas que cuentan con métodos efectivos de medición de crecimiento y potencialización de productividad permitiéndoles ser más óptimos.

Este proyecto de investigación es de suma importancia puesto que se orientar a dar soluciones a los problemas existentes en la empresa, además podrán apoyarse en esta herramienta para la acertada y oportuna toma de decisiones, permitiéndoles la optimización de las actividades con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las operaciones que realizan, los beneficios de la presente investigación estarán dirigidos no solamente al propietario sino a todos los integrantes de la empresa.

Por las razones antes mencionadas se justifica la elaboración de un Manual Administrativo y Financiero, puesto que con la elaboración del mismo se pretende fortalecer el ámbito organizacional y financiero, mediante una correcta administración de los recursos

materiales, tecnológicos y el talento humano, a través del cual se podrá tomar medidas adecuadas para que tenga un crecimiento sostenido, pueda generar nuevas fuentes de trabajo y por ende le va a permitir alcanzar una mayor eficiencia, efectividad en las actividades y lograr un alto nivel de competitividad frente a las empresas de similar actividad.

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar un Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa PROVESUM & CÍA. ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, para mejorar la gestión institucional.

Objetivos específicos

- Analizar la estructura administrativa y financiera que actualmente tiene la empresa PROVESUM & CÍA., mediante la aplicación de un diagnóstico participativo.
- Determinar los marcos referenciales relacionados con un Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa PROVESUM & CÍA. ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.
- Elaborar un Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa PROVESUM & CÍA. ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura que permita la adecuada toma de decisiones.
- Validar el Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa PROVESUM & CÍA. ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

Según el INEC define, “El Censo Nacional Económico y Mecanismo de Difusión en el Ecuador existen 16.006 papelerías, pero siempre este número se va aumentando año tras año porque se incrementa el número de estudiantes de forma considerable”(INEC, s.f.).

PROVESUM & CÍA. es una empresa que se desenvuelve en el mercado ecuatoriano aproximadamente más de 30 años, se dedica a la comercialización de suministros de oficina y artículos de papelería, sin embargo, tiene otros productos complementarios como: líneas de bazar, confitería, juguetería, entre otros.

Para la empresa lo más importante es el cliente y la atención que debe brindarle, por tal razón implementó estrategias diferentes para cada área. Estas estrategias son significativas se centran en diferentes factores tales como: servicio al cliente, calidad, liderazgo, imagen, variedad en los productos, precios competitivos, entre otros. La empresa no solo aplica estas destrezas se va actualizando de manera constante para fijar el camino más idóneo.

Esta empresa está bajo la supervisión de un solo dueño el señor Carlos Mera, él mismo se proyecta y piensa que expandirse debe ser un planteamiento necesario, por lo tanto tiene dos sucursales más en la misma ciudad ubicados estratégicamente, donde el cliente tiene la libertad de escoger entre una diversidad de productos de calidad y precios bajos, la empresa está ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura en las calles Chica Narváez 730 y Oviedo Redondel Cabezas Borja, Obelisco, además cuenta con una página web <http://www.provesum.amawebs.com>

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1 Objetivo General

Conocer la situación actual de la empresa PROVESUM & CÍA., determinando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, parámetros que permitirán plantear soluciones para el buen desarrollo empresarial.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la estructura organizacional y funcional de la empresa PROVESUM & CÍA. a fin de contar con responsabilidades establecidas y lograr el cumplimiento de las metas.
- Diagnosticar y establecer los principales procedimientos administrativos y financieros de las diferentes áreas inmersas de la empresa y con ello identificar varios puntos críticos que afectan a la gestión de la empresa.
- Evidenciar la calidad del servicio y la atención a los clientes que se brinda en la empresa, con el propósito de enfocarse hacia la mejora continua, para una mejor optimización de recursos y tiempo.

1.3. Variables Diagnósticas

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados anteriormente se formula las siguientes variables e indicadores las cuales permitirán recopilar información necesaria.

- Proceso Administrativo
- Control Financiero y Contable
- Satisfacción Clientes

1.4. Indicadores o sub- aspectos

Tabla 1 *Indicadores o sub aspectos*

a) Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Filosofía empresarial ▪ Estructura organizacional y funcional ▪ Manual de Funciones ▪ Manual de Procedimientos
b) Control Financiero y Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro Contable ▪ Plan de Cuentas ▪ Información Financiera ▪ Estados Financieros ▪ Indicadores de Gestión
c) Satisfacción clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al cliente ▪ Nivel de satisfacción del servicio ▪ Mejora continua

Fuente de Información: Investigación Directa entrevistas, encuestas realizadas a la empresa.

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 2 *Matriz de relación diagnóstica*

Nº	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
1	Identificar la estructura organizacional y funcional de la empresa PROVESUM & CÍA. a fin de contar con responsabilidades establecidas y lograr el cumplimiento de las metas.	Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Filosofía empresarial ▪ Estructura organizacional y funcional ▪ Manual de Funciones ▪ Manual de Procedimientos ▪ Atención y servicio al Cliente 	Observación Directa Encuesta Entrevista	Gerente General Personal de la empresa
2	Diagnosticar y establecer los principales procedimientos administrativos y financieros de las diferentes áreas inmersas de la empresa y con ello identificar varios puntos críticos que afectan a la gestión de la empresa.	Control Financiero y Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro Contable ▪ Plan de Cuentas ▪ Información Financiera ▪ Estados Financieros ▪ Indicadores de Gestión 	Encuesta Entrevista	Gerente General Contador
4	Comprobar la calidad del servicio y la atención de los clientes que se brinda en la empresa, con el propósito de enfocarse hacia la mejora continua, para una mejor optimización de recursos y tiempo.	Satisfacción clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Atención al cliente ▪ Mejora continua 	Encuesta Observación Directa	Clientes de la empresa

Fuente de Información: Investigación Directa

1.6. Mecánica Operativa

1.6.1. Identificación de la Población y cálculo de la muestra

Para desarrollar la presente investigación se tomará como población objeto de estudio a los empleados y clientes de la empresa, a los que se les aplicará las técnicas de obtención de información encuesta y entrevista respectivamente.

1.6.1.1. Personal Administrativo y Operativo

Tabla 3 *Identificación de la población*

EMPLEADOS DE LA EMPRESA PROVESUM & CÍA	CANTIDAD
Gerente	1
Contador	1
Empleados	20
TOTAL	22

Fuente de Información: Investigación Directa

1.6.1.2. Clientes

Para la siguiente tabla se estimó el número de clientes que ingresan diariamente a la empresa, tal valor fue calculado para el mes, dando el estimado de 250 clientes.

Tabla 4 *Número de Clientes*

POBLACIÓN	CANTIDAD
Clientes	250

Fuente de Información: Investigación Directa

1.6.1.1. Determinación de la Muestra

Para el cálculo de la muestra una vez identificada población se aplica la siguiente ecuación.

Tabla 5 *Determinación de la muestra*

FÓRMULA	SIGNIFICADO
$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$	n = el tamaño de la muestra.
	N = tamaño de la población.
	σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.
	Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. (95%) =1,96
	e = Límite aceptable de error muestra (5%).

Fuente de Información: Investigación Directa

$$n = \frac{(250) \cdot (0.5)^2 \cdot (1.96)^2}{(0.05)^2 \cdot (250-1) + (0.5)^2 \cdot (1.96)^2}$$

n = 152 Clientes a encuestar

1.7. Diseño de técnicas e instrumentos de investigación

1.7.1. Información Primaria

Con el objetivo de obtener un diagnóstico más detallado se procede a la recopilación de datos utilizando las siguientes técnicas de investigación.

1.7.1.1. Entrevista

Para la presente investigación se maneja este método puesto que es uno de los más utilizados, permitiendo obtener amplia información de manera directa, esta técnica se aplicará al Gerente General y a el Contador a través del diálogo, con la finalidad de conocer a la situación actual de la empresa determinando las posibles falencias en la gestión de la misma.

“La entrevista es una comunicación generalmente entre entrevistado y entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de veces son benéficas para ambas partes” (Fernández, 2007, pág. 55).

1.7.1.2. Encuesta

Para el presente trabajo de investigación se obtiene información realizando un conjunto de preguntas dirigidas a los empleados y clientes de la empresa mediante un cuestionario en forma escrita, con el fin de conocer criterios, ideas, características que permiten un conocimiento relevante de la empresa.

“La encuesta es esencialmente una técnica de recopilación de información con una filosofía subyacente, pero admite diferentes diseños de investigación se define por dos

aspectos la utilización de cuestionarios estructurados y la utilización de muestras que pretenden representar a la población objeto estudio ” (Martín, 2011, pág. 9).

1.7.1.3. Observación Directa

Para la presente investigación se utiliza este método y se procede a efectuar una indagación visual dónde se revisó el espacio físico de la empresa, también se observó la calidad, eficiencia y eficacia de las diferentes actividades y procedimientos que se desarrollan.

“La observación Directa es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en que el objeto se desenvuelve. De lo contrario, los datos obtenidos no serían válidos ” (Lifeder.com, s.f.).

1.7.2. Información Secundaria

Dentro del proceso de diagnóstico una parte indispensable lo conforma la información secundaria, la cual fue recopilada de fuentes bibliográficas e internet con el fin de conseguir información conceptual, para que la investigación se construya con bases claras y aplicables.

1.8. Tabulación y análisis de información

1.8.1. Entrevista dirigida al Gerente de PROVESUM& CÍA.

Lugar: Empresa PROVESUM& CÍA. ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Fecha: 18/11/2018

1. ¿La empresa tiene un organigrama estructural y un manual funcional donde se den a conocer los niveles jerárquicos y las funciones que debe realizar el personal?

Se ha implementado un organigrama en la empresa, pero este no está actualizado, por el momento no contamos con manuales de ningún tipo por falta de conocimiento, pero posteriormente lo implementaré con su ayuda espero mejoren nuestras operaciones, seamos más eficientes en el trabajo para tener un buen desempeño y con ello nuestros empleados tengan en claro las funciones y obtener un mejor rendimiento de la empresa.

2. ¿La empresa tiene establecido una misión, visión, valores y objetivos estratégicos?

No tenemos establecido como tal, pero se lo que quiero y a donde llegar me faltaría plasmarlo de forma técnica, los valores los imparto diariamente para una buena comunicación interna.

3. ¿Los trabajadores tienen especificados las funciones y procedimientos que deben desempeñar dentro de la empresa?

Las funciones y procedimientos no las tengo detalladas de manera estructural, pero si se les da a conocer lo que deben realizar, además cada empleado ya sabe lo que tienen que hacer porque trabajan mucho tiempo ya tienen conocimiento de las responsabilidades y funciones a desarrollar.

4. ¿Estaría de acuerdo con la ejecución de un manual de procedimientos administrativos y financieros?

Si estoy de acuerdo, porque que sería de gran ayuda para informarnos sobre cosas que desconocemos, para guiarnos más estratégicamente, es muy beneficioso, necesario y de vital importancia, porque ayuda a observar mejor las necesidades de la empresa para tomar mejores decisiones.

5. ¿La empresa cuenta con políticas administrativas y financieras?

No tampoco cuento con estas indicaciones de forma escrita, pero sería bueno implementarlas para un mejor control y buen accionar de las diferentes actividades y procedimientos que se realizan en la empresa.

6. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitaciones para los empleados?

En realidad, se contrata personas con experiencia y buen desempeño laboral se pretende contar con personal calificado y no he visto la necesidad de realizar capacitaciones.

7. ¿Existe una correcta gestión en el control de inventarios de la empresa?

He tenido un poco de problemas en este sentido, porque hay veces que se queda la mercadería guardada y no se vende o no se sabe muy bien el stock de los productos he asignado más personal para solucionar este inconveniente.

8. ¿Conoce el nivel de satisfacción de los clientes?

Considero que los clientes están conformes tanto en la atención, en los productos, precios y servicio, esto se puede ver en el crecimiento constante de las ventas.

▪ **Resumen Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa.**

A través de la entrevista ejecutada la misma que fue efectuada al Gerente General de la empresa, se concluye que la empresa realiza las operaciones de manera empírica, es decir de manera verbal, además se determina que la empresa tiene muchas deficiencias, desde no contar con una estructura organizacional y funcional que sirva como instructivo, sin necesidad que la máxima autoridad este presente.

Igualmente, no capacitan a el personal de la empresa y se seguirá manejando de la misma manera tradicional; si se solucionaría este inconveniente los miembros de la empresa adquirirán nuevos, mejores métodos para el desarrollo de las funciones, y a la vez mayores conocimientos que les permitan ser más eficientes y productivos.

Con la implementación de un manual en la empresa se dará a conocer las tareas y funciones que deben a realizar, para cada área de trabajo las mismas serán establecidas según las necesidades tanto de la empresa como el personal, manejándose de una forma más técnica, simplificando el trabajo, disminuyendo el tiempo, optimizando los recursos existentes y resultando una mejor toma de decisiones, para obtener información clara e inmediata.

1.8.2. Entrevista dirigida al Contador de PROVESUM&CÍA.

Lugar: Empresa PROVESUM& CÍA. ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Fecha: 18/11/2018

1. ¿Conoce en su mayoría las operaciones que debe realizar en la empresa?

Sí, el trabajo que debo ejecutar ya llevo mucho tiempo en la empresa, cumplo con todas las obligaciones requeridas por el SRI, además me voy actualizando de manera periódica.

2. ¿El control interno que maneja la empresa es el adecuado?

No es muy adecuado, no existe una segregación de funciones en los puestos de trabajo, incluso el Gerente cuando no me encuentro en la empresa toma mí lugar entonces en ciertos casos también pasa con los empleados generando una problemática interna.

3. ¿Cuenta la empresa con un sistema contable acorde a las necesidades de la misma?

Si tenemos un sistema completo el cual es fácil de manejar, pero hay ciertos módulos que no lo utilizamos porque no es necesario sin embargo no hemos tenido dificultades.

4. ¿Se realiza con anterioridad un análisis a las cuentas por cobrar?

Si, se lo hace para no tener una cartera vencida y no perjudique a la empresa.

5. ¿Cuáles son los principales proveedores de la empresa?

Tenemos como proveedores primordiales a:

-Expocsa

-Paco

-Bico Internacional

-Bic Ecuador

-Papelesa

-Propandina

6. ¿Se paga a proveedores en el tiempo establecido?

Si, lo realizamos, estamos pendientes con ello para no tener problemas y mantener una buena imagen de la empresa ante otras personas.

7. ¿Se efectúa un control de inventarios y si es así de que tipo?

No se tiene establecido un sistema de control técnico de inventarios, se revisa de manera constante los productos, para el siguiente año se implementará de un sistema, hemos tenido un poco de inconvenientes en este tema no se maneja de manera eficiente el stock.

▪ **Resumen Entrevista dirigida a el Contador de la empresa.**

Se concluye, la entrevista aplicada a el Contador de la empresa resulta que el mismo tiene predisposición, trata de mejorar el área financiera, alcanzando un factor positivo que ayude a brindar información clara y oportuna al Gerente General y con ello tomar decisiones más acertadas, para el bienestar no sólo de la empresa sino también de quienes laboran en ella. Además, han invertido en obtener un sistema contable apropiado a las necesidades de la empresa permitiendo mantener una información financiera más detallada y organizada. Esta herramienta es de gran importancia para lograr la transparencia y eficacia en las acciones que desarrolla el Contador, pero en si hay ciertos módulos del sistema que no utilizan porque no lo consideran necesario, la puntualidad en las obligaciones evita que la empresa presente multas innecesarias de las instituciones a las que está sujeta.

Las actividades que los empleados desarrollan a diario son por órdenes verbales puesto que no tienen documentado un manual de funciones, los inventarios no son controlados de forma adecuada piensan implantar un sistema para un mejor control de los mismos.

1.8.3. Encuesta dirigida al personal de la empresa PROVESUM& CÍA.

1. ¿Cuál de los siguientes aspectos Usted conoce de la filosofía institucional que tienen la empresa?

Tabla 6 *Filosofía empresarial*

Nº	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA			PORCENTAJE	
		SI	NO	TOTAL	SI	NO
1	MISIÓN	1	21	22	1%	24%
2	VISIÓN	2	20	22	2%	23%
3	VALORES	6	16	22	7%	18%
4	POLÍTICAS	1	21	22	1%	24%
TOTAL				22	100%	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

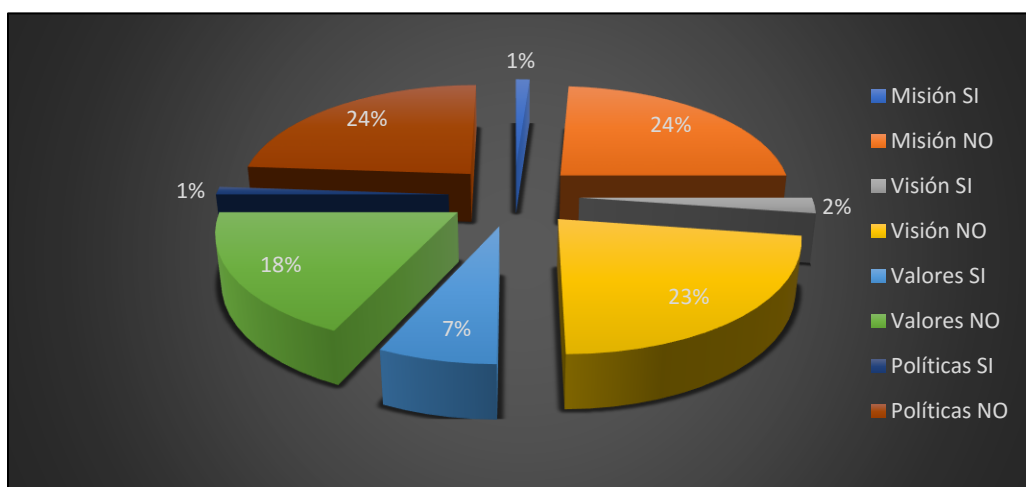


Figura 1 *Filosofía empresarial*

Fuente: Tabla Filosofía empresarial número 6

Análisis

La mayor parte del personal no tienen conocimiento de la filosofía empresarial, no están familiarizados puesto que la misma no cuenta de manera escrita en ningún tipo de documento por tal razón esta falencia.

2. ¿Conoce usted si existe un manual de funciones y procedimientos en el que estén definidas las labores que va a realizar?

Tabla 7 *Manual de Funciones y Procedimientos*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	MUCHO	0	0%
<i>2</i>	POCO	2	9%
<i>3</i>	NADA	20	91%
<i>TOTAL</i>		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

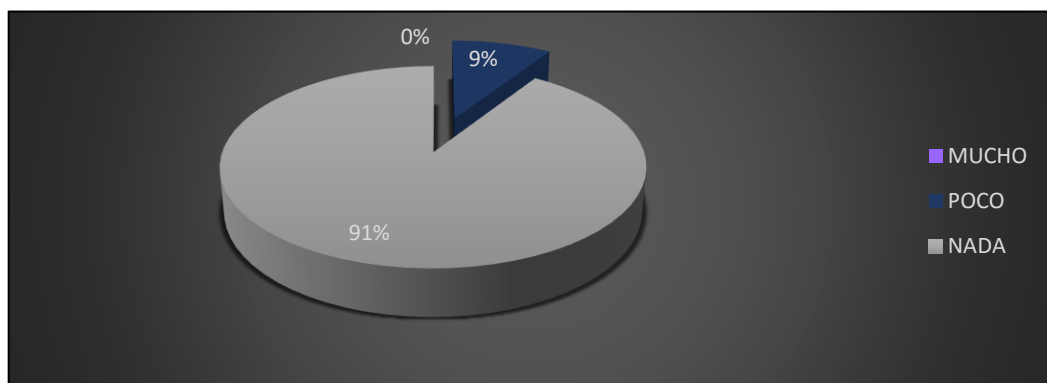


Figura 2 *Manual de Funciones y Procedimientos*

Fuente: Tabla manual de Funciones y Procedimientos empresarial número 7

Análisis

La mayoría de empleados coinciden en responder que no tienen conocimiento acerca de la existencia de un manual de funciones, donde se dé a conocer como desarrollarse en el puesto de trabajo más sin embargo existe una mala coordinación en diferentes áreas de la empresa puesto que no se detallan a cabalidad las actividades a realizar.

3. ¿Está de acuerdo en la implementación de un manual de procedimientos administrativo y financiero para la empresa?

Tabla 8 *Implementación Manual*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1	DE ACUERDO	19	86%
2	PARCIALMENTE	3	14%
3	DESACUERDO	0	0%
TOTAL		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

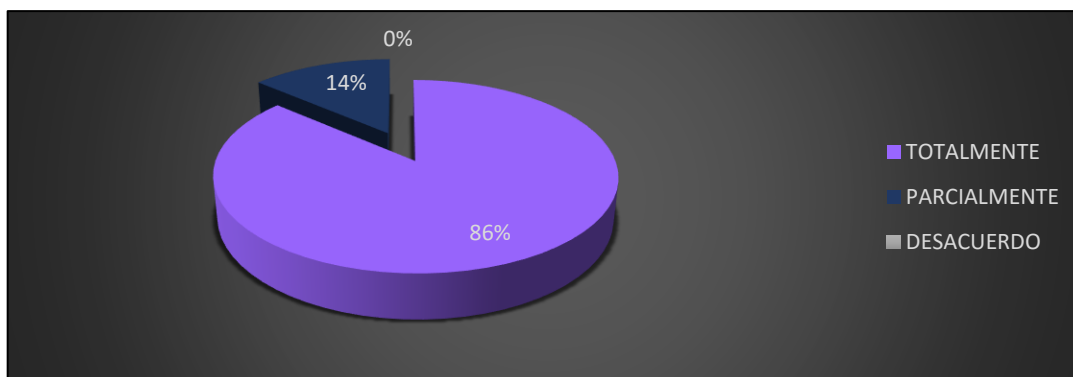


Figura 3 *Implementación Manual*

Fuente: Tabla Implementación Manual número 8

Análisis

La empresa requiere herramientas de gestión administrativas tales como manuales funcionales para obtener información necesaria y oportuna, todo el personal está de acuerdo con la implementación de este instrumento por tal razón el mismo brinda soporte siendo un mecanismo de fortalecimiento para el logro de objetivos mejorando la toma de decisiones, con ello ayudará a los empleados a desarrollar las actividades de manera ordenada y acorde al puesto de trabajo.

4. ¿Las actividades que realiza en la empresa están acordes al puesto de trabajo determinado?

Tabla 9 *Actividades Puesto de Trabajo*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1	TOTALMENTE	1	5%
2	POCO	4	18%
3	NADA	17	77%
TOTAL		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

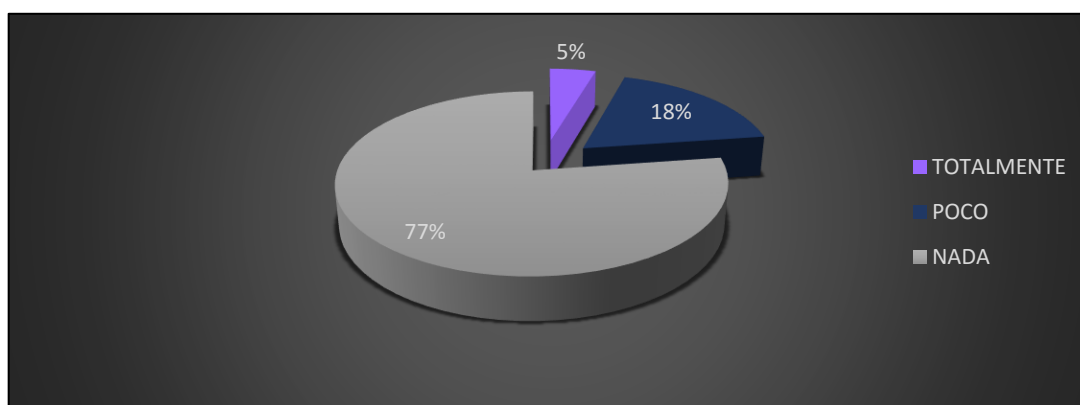


Figura 4 *Actividades Puesto de Trabajo*

Fuente: Tabla Actividades Puesto de Trabajo número 9

Análisis

Al aplicar las encuestas correspondientes, la mayor parte de empleados manifiestan que realizan otro tipo de trabajo puesto que las funciones no están bien definidas a las actividades que fueron designados en la empresa, por otra parte, los demás empleados por tiempo de trabajo y la experiencia laboral conocen las tareas que deben cumplir.

5. ¿En la empresa existe duplicidad de funciones con algún compañero de trabajo?

Tabla 10 *Duplicidad de Funciones*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	SIEMPRE	15	68%
	FRECUENTEMENTE	5	23%
<i>2</i>	RARA VEZ	1	5%
<i>3</i>	NUNCA	1	4%
<i>TOTAL</i>		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

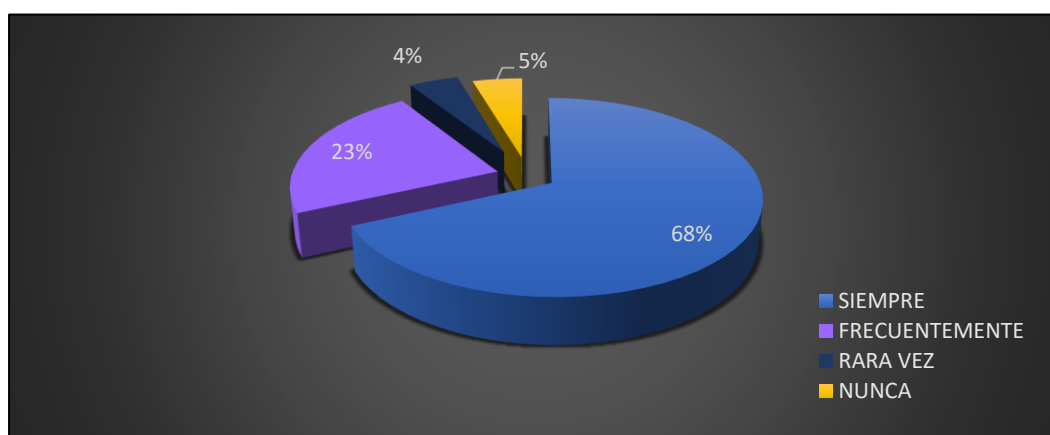


Figura 5 *Duplicidad de Funciones*

Fuente: Tabla Duplicidad de Funciones número 10

Análisis

Al no contar con las funciones y procedimientos claramente establecidos en algún tipo de documento, el personal de la empresa indica que en varias ocasiones deben ejecutar otras tareas hacen las veces de cajeros, bodegueros, empacadores, pechadores en otras cosas e intentan ser multifuncionales, pasándose responsabilidades de uno a otro resultando un esfuerzo mayor y creando conflictos internos.

6. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa en el área que se encuentra laborando?

Tabla 11 *Capacitación Personal*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1	TOTALMENTE	1	4%
2	REGULARMETE	3	14%
3	NUNCA	18	82%
TOTAL		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

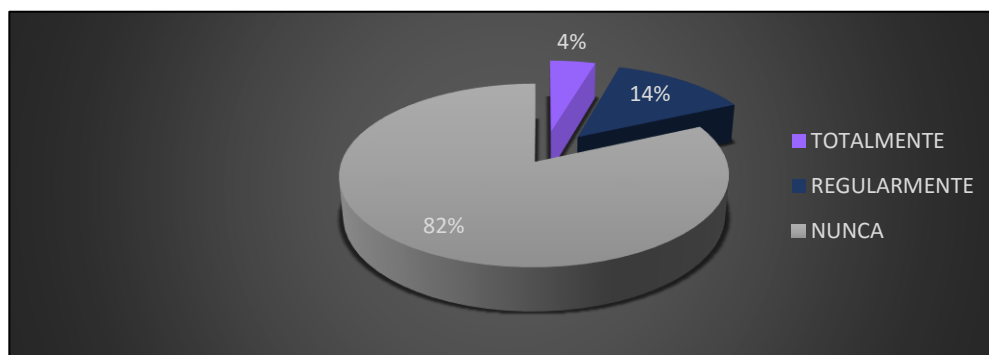


Figura 6 *Capacitación Personal*

Fuente: Tabla Capacitación Personal número 11

Análisis

Como se puede observar en el gráfico el mayor porcentaje de los encuestados expresan que no se realizan ninguna clase de capacitaciones en la empresa, no existe una persona calificada para impartir estos programas razón por la cual los empleados no están actualizados en la información necesaria, más bien el Gerente se encarga de contratar personas con experiencia sin embargo las capacitaciones generan un cambio de actitud en los empleados tanto en las relaciones personales como laborales ayudando al rendimiento de la empresa.

7. ¿Cómo definiría Ud. el ambiente de trabajo?

Tabla 12 *Ambiente de Trabajo*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	EXCELENTE	2	10%
<i>2</i>	BUENO	16	80%
<i>3</i>	REGULAR	1	5%
<i>4</i>	MALO	1	5%
<i>TOTAL</i>		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

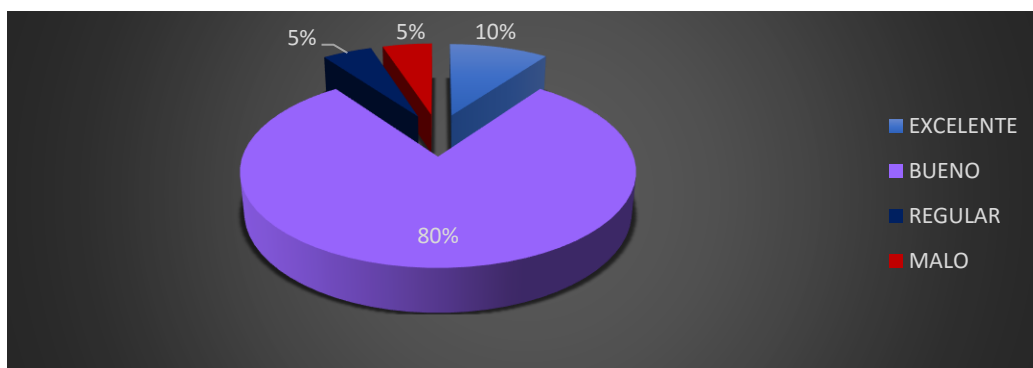


Figura 7 *Ambiente de Trabajo*

Fuente: Tabla Ambiente de Trabajo número 12

Análisis

Los resultados obtenidos permiten identificar que la mayoría de empleados están de acuerdo que el ambiente laboral es bueno donde desarrollan las actividades diarias, sin embargo, el resto de trabajadores manifiesta que es regular y malo, pueden existir varios factores que impidan que este ambiente no sea el adecuado. El ambiente laboral es importante en el día a día del trabajador y repercute en su forma de trabajar, se debe fomentar la buena relación entre compañeros impulsando la cooperación, comunicación y respeto.

8. ¿Existen áreas de socialización entre el gerente y el personal que trabaja en la empresa?

Tabla 13 *Socialización*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	SI	18	82%
<i>2</i>	NO	4	18%
<i>TOTAL</i>		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

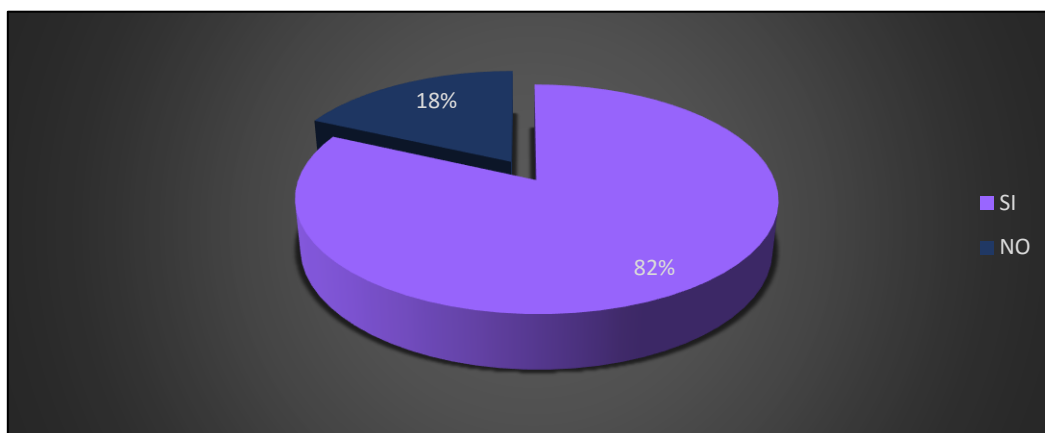


Figura 8 *Socialización*

Fuente: Tabla socialización número 13

Análisis

Los empleados indicaron que el Gerente es participativo y que existe una buena comunicación entre ellos para crear un buen ambiente de trabajo compartiendo las necesidades existentes, además realizan diferentes actividades en fechas especiales y festivas por otra parte, los empleados que contestaron que no, es porque laboran muy poco tiempo en la empresa.

9. ¿Se controla y se valora el desempeño laboral en la empresa?

Tabla 14 *Desempeño Laboral*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	CONSTANTEMENTE	16	73%
<i>2</i>	OCASIONALMENTE	5	23%
<i>3</i>	NUNCA	1	4%
<i>TOTAL</i>		22	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 18/11/2018

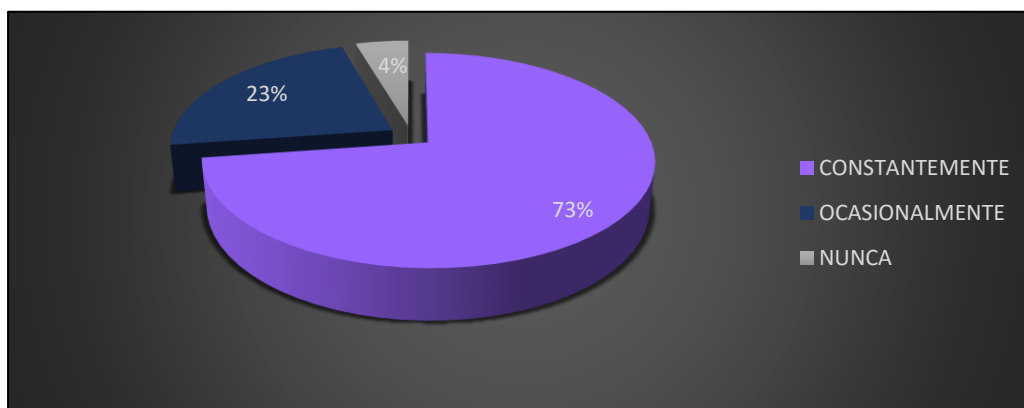


Figura 9 *Desempeño Laboral*

Fuente: Tabla Desempeño Laboral número 14

Análisis

La mayoría de empleados dio a conocer que se supervisa, evalúa de manera constante las labores que realizan, sin embargo, la empresa no cuenta con una persona específica encargada del control y supervisión del desempeño del personal, esta labor la realiza el Gerente de manera permanente y periódica pese a tener varias obligaciones, si existe una buena evaluación del trabajo realizado hay que tomar ciertos correctivos para impulsar el mejoramiento en todas las áreas de la empresa.

1.8.4. Encuesta dirigida a los clientes de la empresa PROVESUM& CÍA.

1. ¿Cómo calificaría Ud. el servicio y la atención al cliente?

Tabla 15 *Atención al Cliente*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	MUY BUENO	102	67%
<i>2</i>	BUENO	32	21%
<i>3</i>	REGULAR	13	9%
<i>4</i>	MALO	5	3%
<i>TOTAL</i>		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

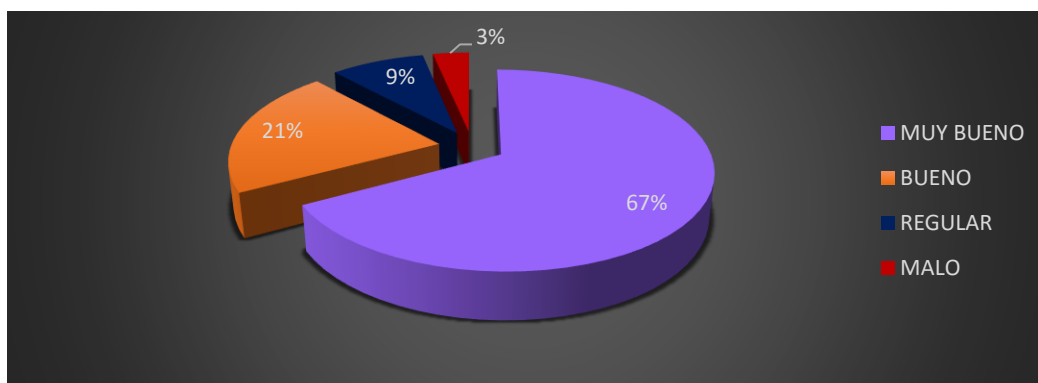


Figura 10 *Atención al Cliente*

Fuente: Tabla Atención al Cliente número 15

Análisis

La mayor parte de los clientes establecen que el servicio y la atención brindada es buena cumpliendo con las expectativas, pero es importante seguir mejorando de manera continua, puesto que el mercado es competitivo en todo tipo de empresa, por ello se debe capacitar permanentemente para brindar un mejor trato a los clientes.

2. ¿En qué nivel considera que deben existir cambios para mejorar la atención y el servicio brindado?

Tabla 16 *Cambios Servicio Brindado*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	ALTO	12	8%
<i>2</i>	MEDIO	26	17%
<i>3</i>	BAJO	114	75%
<i>TOTAL</i>		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

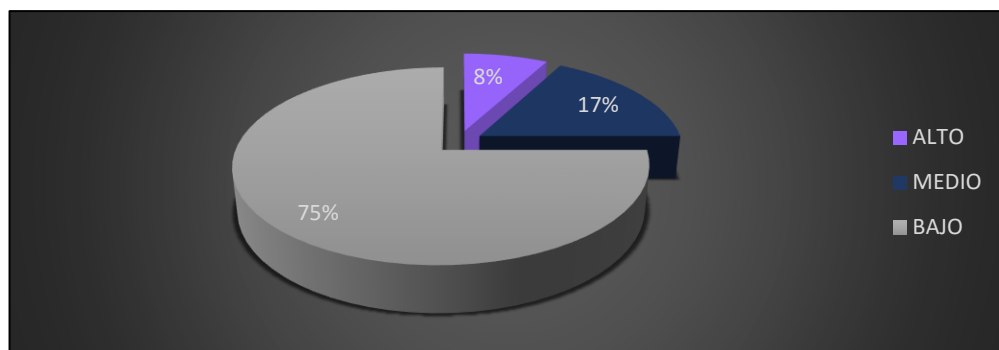


Figura 11 *Cambios Servicio Brindado*

Fuente: Tabla Cambios Servicio Brindado número 16

Análisis

En su mayoría los encuestados expresan que no es necesario implementar ciertos cambios en general la atención que reciben es de carácter personalizada y eficiente, hay un pequeño porcentaje que difiere de esa opinión, manifiestan que por ciertas temporadas como: escolar o navideña la afluencia de personas es grande creando varias incomodidades al momento de realizar cualquier compra y es necesario que el personal sea más rápido para cumplir con las necesidades requeridas, permitiendo desenvolverse en diferentes aspectos, para beneficio de todas las partes.

3. ¿Conoce usted los canales para obtener información sobre los servicios de la empresa, o para plantear sugerencias?

Tabla 17 *Canales de información*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	TOTALMENTE	1	1%
<i>2</i>	PARCIALMENTE	23	15%
<i>3</i>	DESCONOCE	128	84%
<i>TOTAL</i>		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

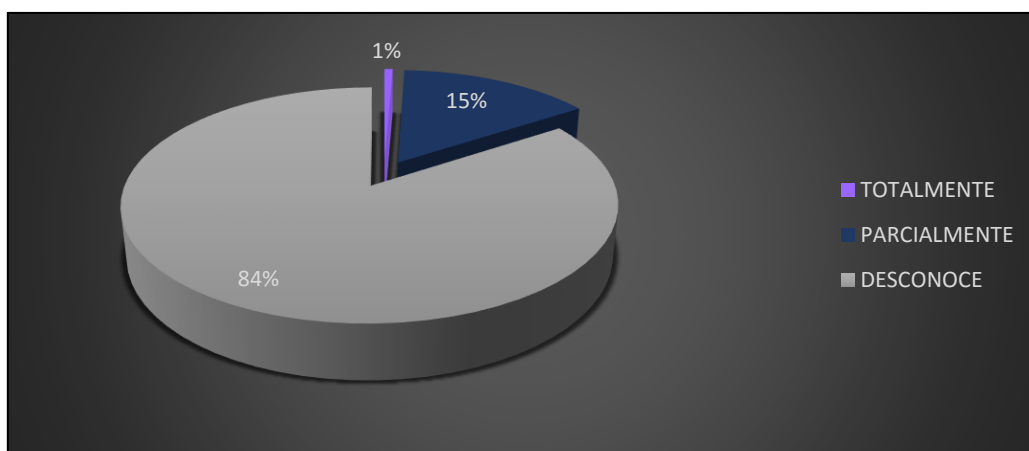


Figura 12 *Canales de información*

Fuente: Tabla Canales de información número 17

Análisis

Al aplicar la encuesta los clientes manifiestan que no tienen conocimiento por algún medio de información, sin embargo, el resto de personas conocen la empresa a través de la página web y redes sociales donde realizan publicidad adecuada, dando a conocer los productos, servicios creando un espacio para plantear sugerencias y conocer las necesidades de los clientes.

4. ¿Conoce usted la gama de productos que ofrece PROVESUM & CÍA.?

Tabla 18 *Gama de Productos ofertados*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	SI	126	83%
<i>2</i>	NO	25	17%
<i>TOTAL</i>		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

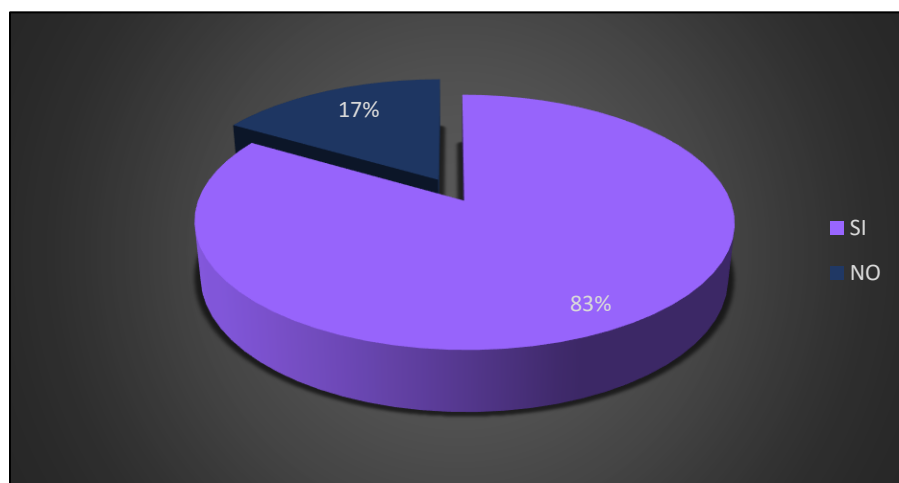


Figura 13 *Gama de Productos ofertados*

Fuente: Tabla Gama de Productos ofertados número 18

Análisis

Se puede observar que los encuestados tienen conocimiento de la gama de productos que ofrece la empresa ya que es muy reconocida, siendo una de las mejores papelerías puesto que son clientes frecuentes, el resto de personas manifiestan que no conocían a la totalidad, pero que si realizan compras en ocasiones.

5. ¿Ha tenido algún inconveniente en la compra de algún producto solicitado?

Tabla 19 *Inconveniente compra producto*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1	SIEMPRE	2	1%
2	DEMORA EN LA ENTREGA	40	26%
3	NINGUNO	110	73%
TOTAL		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

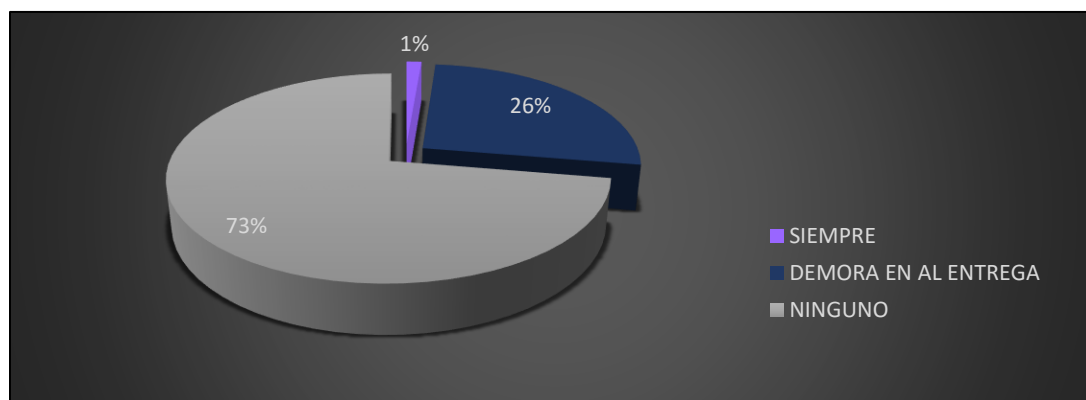


Figura 14 *Inconveniente compra producto*

Fuente: Tabla Inconveniente compra producto número 19

Análisis

Se puede observar a través de los resultados las compras realizadas por los clientes han sido llevadas a cabo de buena manera sin tener inconvenientes, un mínimo porcentaje de clientes dan a conocer que han tenido problemas porque existe personal nuevo y rotativo ocasionando retrasos al momento de pagar.

6. ¿Le parecen los precios de los productos más accesibles que los de las empresas de competencia?

Tabla 20 *Precios de los Productos*

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	ACCESIBLES	127	83%
<i>2</i>	POCO	18	12%
<i>3</i>	ACCESIBLES		
<i>4</i>	NADA	7	10%
	ACCESIBLES		
<i>TOTAL</i>		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

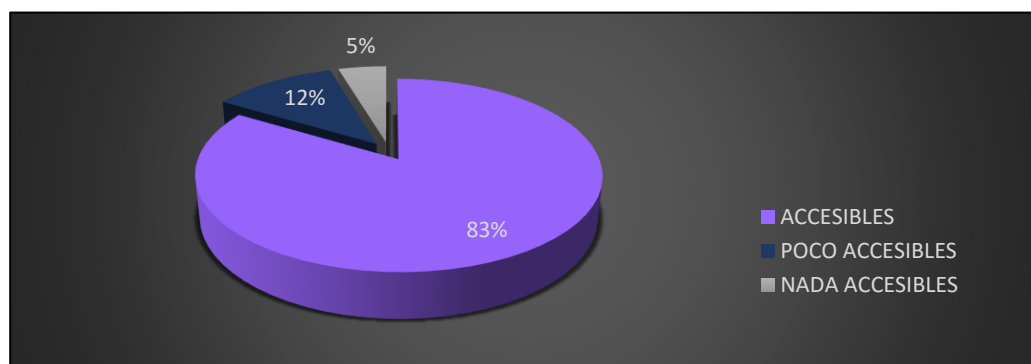


Figura 15 *Precios de los Productos*

Fuente: Tabla Precios de los Productos número 20

Análisis

Durante el desarrollo de la investigación realizada se puede observar que la mayoría de clientes considera que los precios que están establecidos en comparación con los de la competencia son accesibles, cómodos y que en temporadas se realiza varias promociones posicionándose en el mercado, atrayendo más consumidores, por otra parte, los clientes manifiestan que los precios de ciertos productos son un poco elevados, pero son de buena calidad.

7. ¿Recomendaría a otras personas frecuentar la empresa PROVESUM & CÍA?

Tabla 21 Recomendación

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>1</i>	MUCHO	138	91%
<i>2</i>	POCO	13	8%
<i>3</i>	NADA	1	1%
<i>TOTAL</i>		152	100%

Fuente de Información: Investigación Directa, encuesta aplicada el 20/11/2018

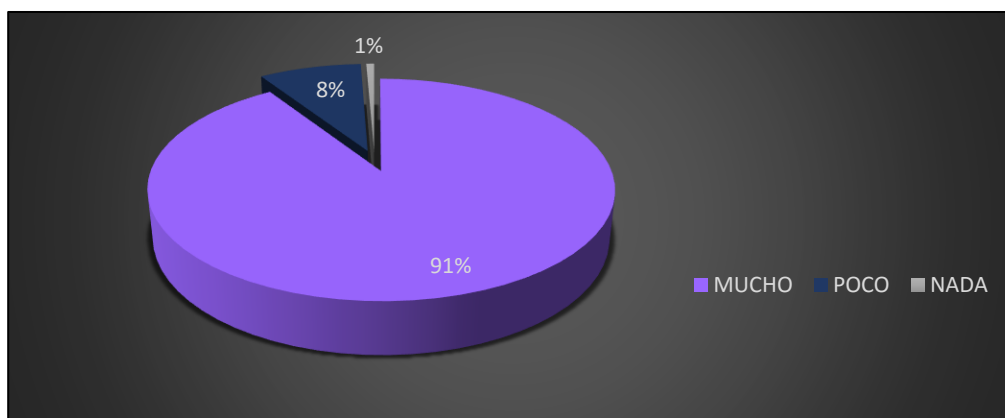


Figura 16 Recomendación

Fuente: Tabla Recomendación número 21

Análisis

Un cliente satisfecho es un cliente seguro, si se brinda un buen servicio, un buen producto y una buena atención se va a garantizar que los clientes proporcionen recomendaciones, sugerencias a otras personas para que acudan a la empresa como se muestra en el grafico los clientes estarían dispuestos a hacerlo, pero por otro lado un mínimo porcentaje muestra lo contrario siendo necesario que la empresa fortalezca varios puntos para tener una mejor acogida.

1.9. Estructura de la Matriz FODA

Con la participación del señor Gerente, empleados, clientes y mediante los diferentes instrumentos de investigación tales como: encuesta, entrevista, observación directa se ha logrado establecer internamente las fortalezas, debilidades y externamente las oportunidades y amenazas, las cuales se detallan en la siguiente matriz.

Tabla 22 *Matriz FODA de la empresa*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Diversificación de productos F2. Precios competitivos y asequibles. F3. Buen ambiente laboral. F4. Buen servicio y calidad de atención al cliente. F5. Imagen empresarial, obtenida con el transcurso del tiempo. F6. Espacios de socialización y buena comunicación interna. F7. Predisposición por parte del Gerente para realizar cambios que permitan mejorar la situación de la empresa.	O1. Posicionamiento en el mercado. O2. Competencia débil e incremento de la demanda. O3. Mayor confianza en los clientes. O4. Aprovechar medios de publicidad que faciliten difundir los servicios que ofrece la empresa. O5. Los proveedores facilitan estrategias comerciales, plan de marketing para captar más clientes. O6. Los proveedores brindan nuevos productos y marcas para tener mejores ofertas. O7. Contar con aliados estratégicos. O8. Efectuar convenios con el Estado para proporcionar útiles escolares a los diferentes establecimientos educativos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. La empresa no cuenta con una estructura organizacional y funcional. D2. No se implementan programas de capacitación laboral para los empleados. D3. Falta de publicidad adecuada. D4. Rotación del personal. D5. Duplicidad de funciones D6. Ausencia de control en inventarios D7. Control interno inadecuado	A1. Entrada de nuevos competidores con costos más bajos. A2. Posible incremento de precios en los productos. A3. Disminución del poder adquisitivo de los clientes. A4. Cambio en el gusto y preferencia de los consumidores A5. Inflación.

Fuente de Información: Investigación directa, entrevistas y encuestas realizadas al Gerente, Contador, Empleados y Clientes de la empresa 20/11/2018

1.10. Cruzamiento estratégico FA-FO-DO-DA

Tabla 23 Cruces estratégicos de empresa

FOTALEZAS- AMENAZAS (FA)	FORTALEZAS-OPORTUNIDADES (FO)
<p>F1, F2, A1, A2, A5 Al ofertar productos diversificados y con precios competitivos en el mercado se captará más clientela, cumpliendo con las necesidades de los mismos y mejorando el desarrollo de la empresa.</p> <p>F3, F4, F6, A3, A4 Un cliente satisfecho es un cliente seguro al contar con un buen ambiente laboral se brinda una mejor atención y servicio obteniendo mejores resultados.</p> <p>F7, A5 Tener predisposición ayuda a adaptarse al cambio de manera más rápida y eficiente para obtener procedimientos más acelerados.</p>	<p>F1, F2, O3, O6, O7, O8 Contar con aliados estratégicos, permite obtener costos más bajos en los productos siendo más competitivos, así acceder a nuevos contratos y convenios con el estado y obtener una mejor rentabilidad para la empresa.</p> <p>F5, F6, O4, O5 Aprovechar la imagen empresarial ayudará a plantear mejores estrategias comerciales, con ello se promueve una mejor comunicación interna optimizando el servicio.</p>
DEBILIDADES - OPORTUNIDADES	DEBILIDADES-AMENAZAS
<p>D1, D5, O2, O5 Al contar con un manual de funciones mejora la estructura organizacional de la empresa permitiendo a los empleados laborar según lo establecido en el puesto de trabajo, para optimizar los procedimientos realizados.</p> <p>D6, D7, O1, O3 Mejorar el Control Interno proporcionará eficacia y eficiencia en la gestión de la empresa promoviendo una mejor toma de decisiones.</p>	<p>D2, D4, D5, A1 Capacitación para el personal ayudará a atender a los clientes de la mejor manera cumpliendo con las expectativas y estar un paso adelante de los competidores.</p>

Fuente de Información: Matriz FODA tabla número 22

1.11. Determinación del Problema

Concluido el diagnóstico y de acuerdo a los resultados obtenidos en las diferentes técnicas de investigación tales como: encuesta, entrevista, así como la observación directa se puede definir la existencia de una problemática en el accionar de la empresa evidenciando las siguientes dificultades:

- Como primera instancia la empresa no cuenta con una estructura organizacional y funcional de las tareas que se van a realizar, debido a que no cuentan con un manual de procedimientos administrativo y financiero que les permita orientar las acciones de una manera más rápida, eficiente y oportuna.
- Por otra parte, no se realiza un control interno idóneo y necesario efectuar este proceso que se enfoque en el en la mejora de todos los integrantes de la empresa para tener un progreso efectivo en las operaciones.
- La ausencia de capacitaciones a los empleados genera una problemática interna por eso es conveniente implementar de manera periódica, para que todo el personal trabaje con conocimientos adecuados y brinde una mejor atención al cliente optimizando notablemente la eficiencia en las operaciones que tiene la empresa.

Por lo antes expresado se vuelve imprescindible que se elabore un Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero para la empresa, puesto que a través de esta herramienta se podrá alcanzar progresos significativos en medidas de desempeño tales como: costos, calidad, servicio y permitiendo que la empresa pueda delimitar responsabilidades y compromisos, para sistematizar las tareas a desempeñar para cada uno de los empleados.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se recopila información relevante teórica- científica a través de textos, internet y otros medios, para tener una mejor visión del contenido del trabajo expuesto obteniendo un desarrollo apropiado para la realización de la investigación.

2.1. La empresa

2.1.1. Concepto

Las empresas son parte fundamental puesto que se encargan de mover la economía mundial, es un término muy utilizado y se puede definir como:

Una unidad de organización dedicada actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos además crea valor, riqueza o utilidad, pues transforma un conjunto de recursos o factores en productos, que pueden ser bienes (productos tangibles) o servicios (productos intangibles), los cuales tienen, mayor valor que el que tienen los recursos utilizados para su obtención (Alicia Bolívar Cruz, 2014).

La empresa es un ente económico encargada de ofrecer a los clientes ya sea bienes o servicios, buscando satisfacer las necesidades de los mismos con el fin de obtener una utilidad esta puede estar conformada por varios elementos (material, humanos, técnicos) que ayudan al cumplimiento de objetivos propuestos.

2.1.2. Objetivos

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación y tiene como objetivos:

Los resultados hacia los que se encaminan las actividades, que justifican su existencia. Tradicionalmente se consideraba que el objetivo principal de la empresa es maximizar beneficios, es decir, conseguir la máxima rentabilidad o la, mejor relación entre beneficio y el capital invertido (Miguel Ángel Prieto, 2016).

Asegura y facilita al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas, lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios, con ello determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

2.1.3. Características de las empresas

Tiene los siguientes Factores:

Tabla 24 *Características de las empresas*

FACTORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores comerciales ▪ Factores financieros. ▪ Toda empresa tiene objetivos. ▪ Los factores están coordinados.
-----------------	---

Fuente de Información: Investigación Directa

2.1.4. Clasificación de las empresas

Tabla 25 *Clasificación de las empresas*

POR SECTORES ECONÓMICOS	POR SU TAMAÑO	POR EL ORIGEN DEL CAPITAL
- Mineras: Se dedican a explotar recursos naturales.	- Grande: Se constituye por cantidades elevadas del capital un gran número de empleados (excede a 100) así como de ingresos	- Público: Capital proviene del Estado o Gobierno
- Servicios: Presta servicios a la sociedad.	- Mediana: capital, número de empleados (superior a 20 e inferior a 100) y volumen de ingresos tiende a ser limitado, regular	- Privado: Capital proviene de particulares.
- Comercial: Venta y desarrollo de productos terminados.	- Pequeña:	- Economía Mixta: Capital de una parte del Estado otra de particulares.
- Agropecuaria: Explotación del campo.	• Pequeña (no excede de 20 empleados).	
- Industrial: Transforma la materia prima en un producto terminado.	• Micro (no excede de 10 empleados).	
- Financieras: captación de dinero de los cuidadnos para negociarlos a valor futuro.	• Famiempresa la familia es el motor del negocio	

POR LA EXPLOTACION Y CONFORMACION DEL CAPITAL	POR EL PAGO DE IMPUESTOS	POR LA FUNCIÓN SOCIAL
<p>-Multinacionales: Capital extranjero y explotan las actividades en diferentes partes del mundo(globalización).</p> <p>-Grupos Económicos: explotan en varios sectores, pero perecen al mismo grupo de personas.</p> <p>-Nacionales: Radio de atención dentro del país -Locales: radio de atención en la misma localidad.</p>	<p>-Personas naturales: es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas de las actividades mercantiles</p> <p>-Sucesiones indivisas: herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.</p> <p>-Régimen simplificado: comerciantes que no están obligados a llevar contabilidad.</p> <p>-Régimen Común: Empresas legalmente constituidas y sobrepasan las limitaciones del régimen simplificado</p> <p>-Contribuyente especial: Agrupa el mayor número de empresas con capitales e ingresos compuestos en cuantías superiores de miles de dólares. Son las más grandes e importantes del país, no solo por su tamaño sino también por su movimiento económico</p>	<p>-Con Ánimo de Lucro: Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero.</p> <p>Trabajo Asociado: Grupo organizado como empresa para beneficio de los integrantes.</p> <p>-Sin fines de Lucro: Aparentemente son empresas que lo más importante para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.</p>

POR EL NÚMERO DE PROPIETARIOS	
<p>-Individuales: Su dueño es la empresa, por lo general es él solo quien tiene el peso del negocio.</p> <p>-Unipersonales: Se conforma con la presencia de una sola Persona Natural o Jurídica, que destina parte de sus activos para la realización de una o varias actividades mercantiles.</p> <p>-Sociedades: Todas para su constitución exigen la participación como dueño de más de una persona lo que indica que mínimo son dos</p>	<p>-Economía Solidaria: En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia</p>

Fuente de Información: (BRAVO,2013) clasificación de las empresas.

2.2. Manuales

2.2.1. Definición

Los manuales son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración y se los define como:

Los manuales son compendios de todos los documentos administrativos, relativos a la estructura, sus organigramas, la organización de los procesos, los puestos y las funciones, que van acompañados de cartas de presentación, la misión, la visión, los valores, además de la historia de la organización. Facilitan, entre otras cuestiones, el proceso de integración de la organización, a las áreas de trabajo y a los puestos a desempeñar (Rodriguez, 2012, pág. 219).

Los manuales son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar, transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de la organización (antecedentes, legislación, estructura , objetivos, políticas, sistemas , procedimientos) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (Fincowsky, 2014, pág. 194).

Los manuales son herramientas de apoyo para las diferentes áreas de una empresa en el cual se establecen diferentes lineamientos tales como: políticas, normas, reglamentos, funciones, pautas, entre otros aspectos indicando como llevar a cabo estas acciones, además se puede realizar un seguimiento a todas las labores y con ello lograr una mejor gestión de la empresa.

2.2.2. Importancia de los manuales

La importancia de los manuales radica en que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa y, además:

“Explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos se logra evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa” (Herrera, s.f.).

La importancia de implementar el manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en la empresa, radica en sí por la problemática en la mala organización, duplicidad al contar con un documento donde se proporciona en la mayoría los pasos, operaciones a seguir de tal manera que las tareas se realicen ordenadamente, sistemática permitiendo una mejor comunicación entre todos los involucrados.

2.2.3. Objetivos

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y proporcionar la uniformidad en el trabajo.

- Servir como medio de interrogación, orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas

Figura 17 Objetivos de los Manuales

Fuente de Información: (Rodríguez, 2012, págs. 100, 101)

Todos los objetivos que se proponen en la realización de un manual van a ser beneficiosos para la empresa como para el personal, puesto que permiten un mejor enfoque a todas los procesos y actividades que se van a ejecutar.

2.2.4. Ventajas:

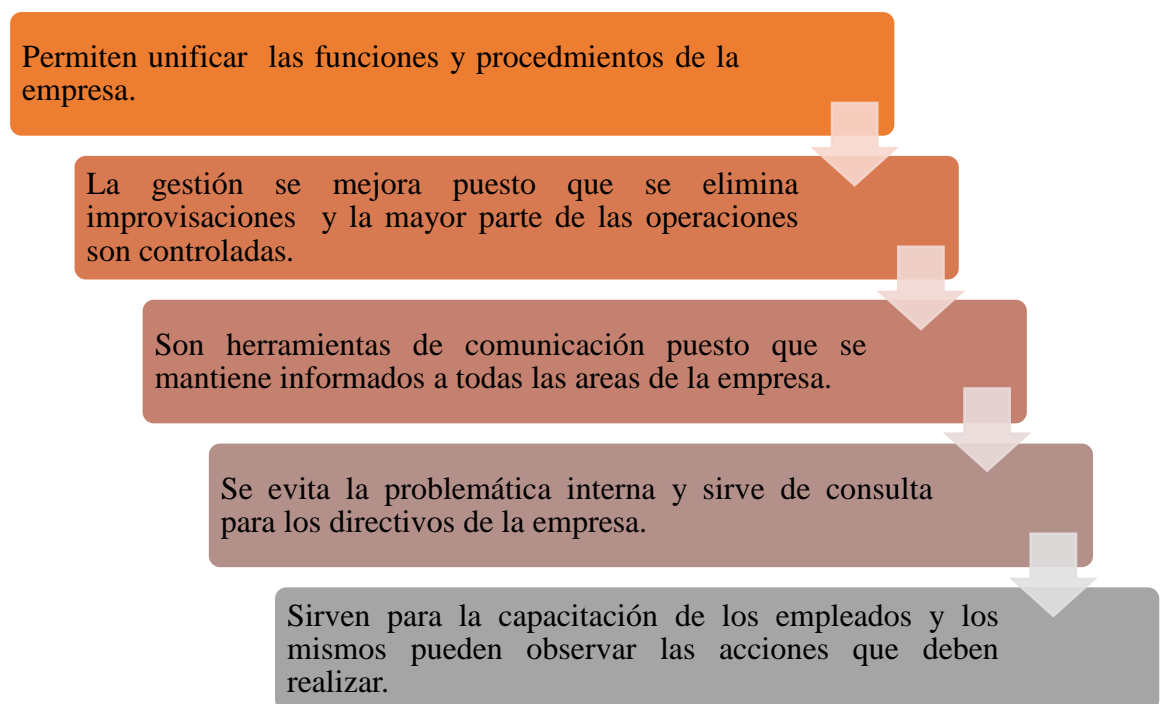


Figura 18 *Ventajas de los Manuales*

Fuente de Información: (Correa, 2013, págs. 19 -20)

2.2.5. Clasificación de los Manuales Administrativos

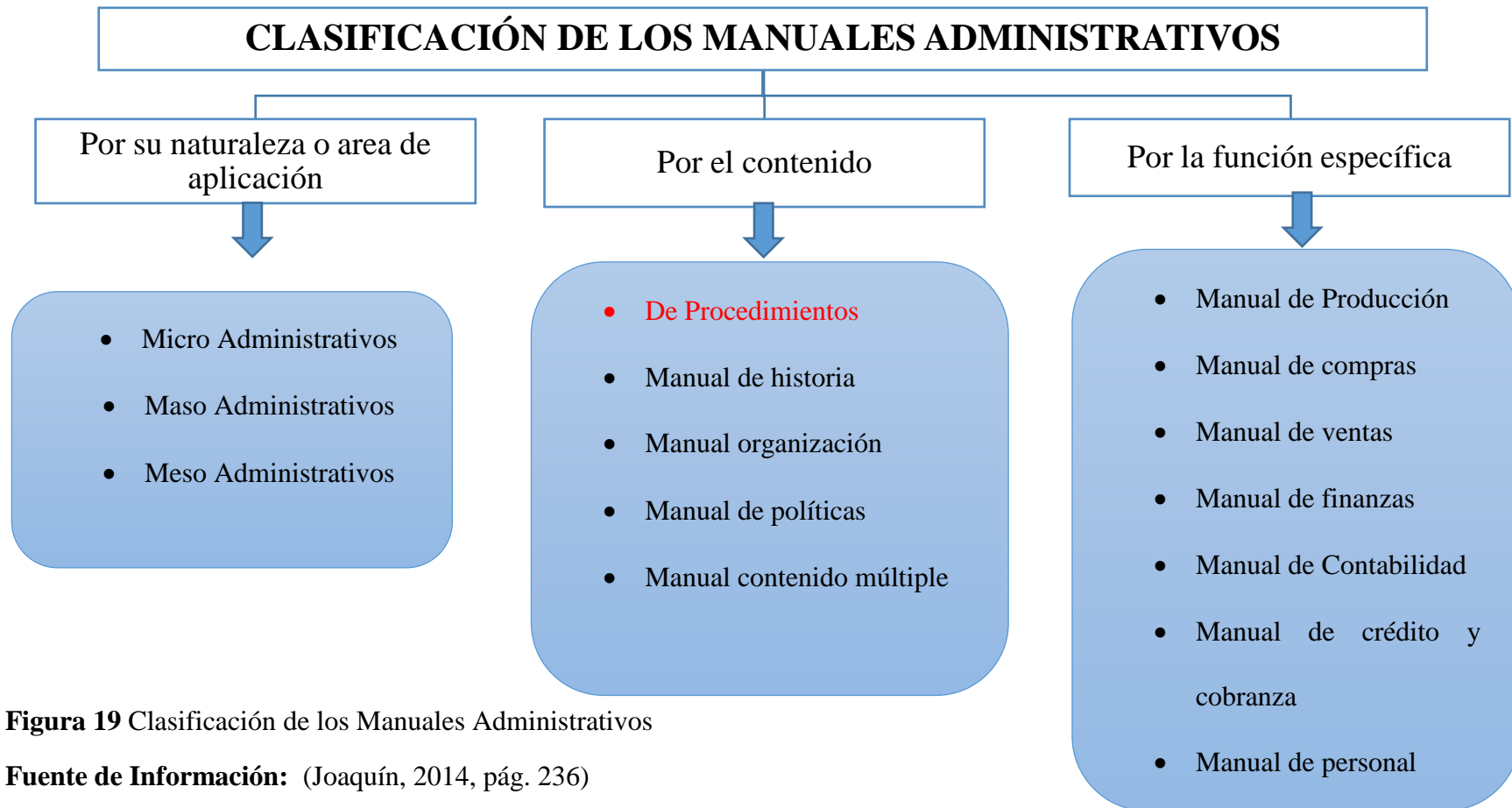


Figura 19 Clasificación de los Manuales Administrativos

Fuente de Información: (Joaquín, 2014, pág. 236)

2.2.6. Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el trabajo cotidiano de las diferentes áreas de una empresa y se lo puede definir como:

El Manual de procedimientos es un componente del sistema del control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática que contiene instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (R., 2015, pág. 280).

En este caso se procede a realizar el manual de procedimientos puesto que es una herramienta y un canal de comunicación donde se da a conocer los diferentes lineamientos a seguir permitiendo la optimización de las tareas, dando como resultado una mejor ejecución del trabajo para gestionar de mejor manera la toma de decisiones.

2.3. Proceso Administrativo

El proceso administrativo son las actividades interrelacionadas en la planeación, organización, dirección y control, para lograr un objetivo común y se lo define como:

Se llama proceso administrativo, porque dentro de las organizaciones sistematiza una serie de actividades importantes: en primer lugar, estos fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos.

(Ricalde, 2014, págs. 6-7).

El proceso administrativo es una herramienta, donde todas las actividades están inter relacionadas en la empresa de tal manera que se aprovechen los recursos tales como: material, humano, técnico o cualquier otro tipo con la finalidad de potenciar la eficiencia y el desempeño de la empresa.

2.3.1. Etapas del proceso administrativo

2.3.1.1. Planeación

La planeación es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida, además se encarga de:

Prever el futuro y proponer estrategias para desarrollarse y crecer en el contexto futuro, abarca la definición de las metas, el establecimiento de estrategias para el desarrollo de una jerarquía amplia de planes y coordinar las actividades, Se relaciona con los fines(que debemos hacer) y también con los medios (como debo hacerlo) (Ricalde, 2014, pág. 40).

La planeación es un proceso en el cual se establece en la mayoría la estructura organizacional de una empresa metas, objetivos, misión, visión, políticas entre otros lineamientos hacia un futuro y posteriormente decidir cuál de estas acciones son más acertada para prevenir posibles problemas y alcanzar los resultados esperados.

2.3.1.2. Importancia de la planeación

Toda planeación consta de distintas etapas, es un proceso que supone tomar decisiones sucesivas la importancia es:

La base del proceso administrativo para iniciar correctamente las funciones de la empresa. Tiene un enfoque hacia el futuro de mejoramiento y progreso, toma en cuenta todo el medio ambiente interno de la empresa, programa correctamente el tiempo y los recursos en toda la estructura de la organización (González A. L., 2014, pág. 59).

La planeación proporciona la base para una acción efectiva que resulta de la habilidad de la administración, para anticiparse y prepararse para los cambios que podrían afectar los objetivos organizacionales, es la base para integrar las funciones administrativas y es necesaria para controlar las operaciones de la organización.

2.3.1.3. Tipos de planeación



Figura 20 *Tipos de Planeación*

Fuente de Información: (González A. L., 2014, pág. 61)

2.3.1.4. Misión

El concepto de misión se refiere de manera general al planteo de objetivos que una persona o grupo pueden intentar alcanzar y es:

“Es la razón de ser de la organización es un breve enunciado que sintetiza los principio, propósitos, estrategias y valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio” (González, 2014, pág. 61).

La misión es la razón de ser de una empresa depende de la actividad de la misma y se enfoca en el presente, describiendo que es lo que se va a realizar, donde se plantean metas para alcanzarlas en un periodo determinado, para proporcionar una dirección y un enfoque más adecuado a todos quienes conforman la empresa.

2.3.1.5. Visión

La visión debe ser realista, pero puede ser ambiciosa, la función es guiar y motivar a la empresa para continuar con el trabajo se la podría definir como:

“Las metas y propósitos que se marca una empresa y que espera conseguir en el futuro. Consiste en una expectativa ideal, que muestra el planteamiento de lo que desean ser y conseguir con el tiempo” (Economía simple.net, s.f.).

En la visión se describe los planes a futuro, depende de la situación actual para plantear metas a largo plazo, es decir muestra lo que le gustaría ser a la empresa y lo que quiere conseguir los cambios que pretende realizar, enfocándose en los clientes la sociedad y en ella misma.

2.3.2. Organización

Una organización es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos y se lo puede definir como:

“Organización es agrupar, estructurar y ordenar con base en: tamaño, giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad, los equipos, para que se cumplan los planes definidos” (González A. C., 2014, pág. 73).

La organización es aquella que se encarga en la optimización de los recursos con los que cuenta la empresa y proveer de las funciones precisas, la coordinación y optimización de las actividades con el fin de que todo resulte de una manera más sencilla, para los integrantes de la empresa y con ello satisfacer los objetivos que se han propuesto.

2.3.2.1. Importancia de la organización

La importancia consiste en el diseño y fijación de las estructuras, procesos, funciones, responsabilidades, métodos y técnicas que ayudan a simplificar el trabajo y sirve para:

“Determinar la duplicidad en la departamentalización. Coordina la división del trabajo para que se dé un orden, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables” (Ricalde, 2014, pág. 56)

Es una de las partes esenciales de una empresa, porque tiene uno de los puntos de enlace para construir las mecánicas de la administración, en donde se especifican las funciones y actividades con base que sea conveniente especificar las relaciones de autoridades, responsabilidades, y las obligaciones entre las funciones y los puestos.

2.4. Organigramas o graficas de organización

Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y en algunos casos las personas que las dirigen, además es:

“La estructura de la organización se refleja en el organigrama, que es la representación gráfica de todo un conjunto de actividades y procesos subyacentes en la organización “ (Ricalde, 2014, pág. 62).

Los organigramas son herramienta de información, donde dan a conocer como está estructurada en general la empresa de manera gráfica y formal, mostrando los cargos jerárquicos las posiciones, funciones y la interrelación de las diferentes áreas inmersas en la empresa para lograr mayor eficiencia en las labores.

2.5. Diagrama de procedimiento o de flujo

Se les conoce como Flujogramas a la representación gráfica que muestra la secesión de los pasos de que consta un procedimiento, los diagramas de flujo permiten:

“Mejoran las operaciones, combinándola con otra parte del proceso, una mayor simplificación del trabajo, eliminar demoras, una mejor distribución de la empresa y de los procesos” (González A. L., 2014, pág. 91).

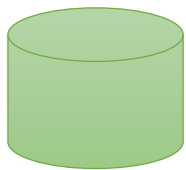


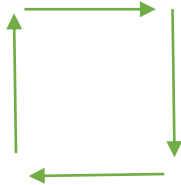
Determinan la posibilidad de hacer una combinación de la secuencia de las operaciones, para una menor circulación física de las diferentes acciones realizadas en la empresa.

2.5.1. Simbología

Tabla 26 *Simbología de los Flujogramas*

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Símbolo de Inicio / Final El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema.		Símbolo del Documento Impreso Un documento o informe impreso.
	Símbolo de Unión de Invocación Múltiples ramificaciones convergen de nuevo en un solo proceso.		Símbolo de Decisión o Ramificación Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.
	Símbolo de Entrada / Salida Material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).		Símbolo de Entrada Manual Se pide al usuario introducir información de forma manual.
	Símbolo de Preparación Representa un ajuste a otro paso en el proceso.		Símbolo del Conector El flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico.
	O Símbolo Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas.		Símbolo de Multi documento Representa multi documento en el proceso.

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Símbolo de Fusión Indica un paso en el que dos o más sub-listas o subprocesos se convierten en uno.		Símbolo de Intercalar Indica un paso que ordena información en un formato estándar
	Símbolo de Ordenar Indica un paso que organiza una lista de elementos en una secuencia o establece según algunos criterios predeterminados.		Símbolo de Proceso Predefinido Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande.
	Símbolo del Operación Manual Indica una secuencia de comandos que continuarán repitiéndose hasta que se detenga manualmente.		Símbolo de Acción o Proceso Un rectángulo solo puede representar un solo paso dentro de un proceso
	Símbolo de Retardo Indica un retraso en el proceso.		Almacenamiento de Datos Indica un paso donde se almacenan los datos.

	<p>Símbolo de la Base de Datos</p> <p>Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.</p>		<p>Símbolo de Almacenamiento Interno</p> <p>La información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo.</p>
	<p>Cinta perforada.-Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento</p>		<p>Dirección de flujo.- Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones</p>

Fuente de información: (F., 2014, pág. 301)

2.6. Dirección

La dirección en el proceso administrativo es la fase más dinámica de todo el proceso, debido a la interactividad que existe entre los empleados, el Gerente de la empresa y permite:

“Ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación supervisión y toma de decisiones para alcanzar en formas efectiva lo planeado, organizado y de esta forma lograr los propósitos del organismo social” (González A. L., 2014, pág. 106).

La dirección es una de las fases más dinámica de todo el proceso administrativo, dentro de ella se encuentra la ejecución de todos los procedimientos, planes, procesos, delegación de actividades y acciones que se llevaran a cabo en la empresa, para centrarse en conseguir los objetivos propuestos en un inicio.

2.7. Control

El control se enfoca en evaluar, corregir el desempeño de las actividades de los subordinados, para asegurar que los objetivos y planes de la organización y es la:

Última fase del proceso administrativo el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección, aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos (González A. L., 2014, pág. 118).

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

2.7.1. Importancia del control

Es importante porque:

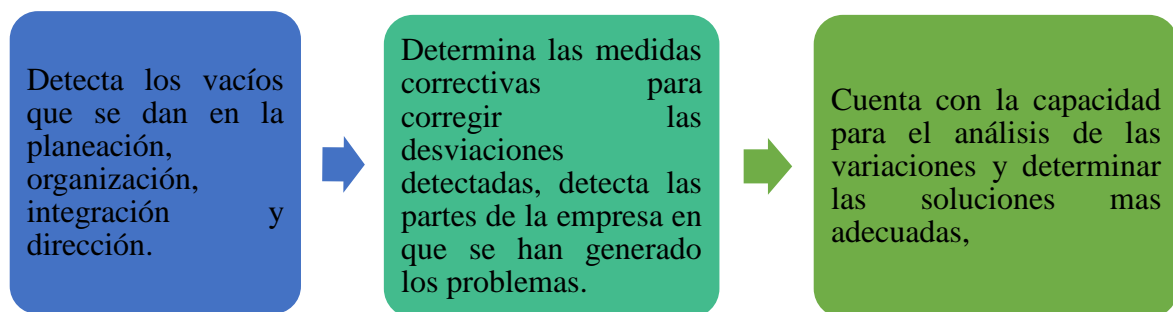


Figura 21 *Importancia del Control Interno*

Fuente de información: (González A. L., 2014, pág. 118)

2.8. La Contabilidad

Es una herramienta clave para conocer en qué situación y condiciones se encuentra una empresa y se la define como:

“Es la ciencia, arte y la técnica que permite el análisis, clasificación , registro ,control e interpretación de las transacciones que realizan en una empresa para conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico” (Valdivieso, 2013, pág. 1).

Contabilidad es un proceso sistemático de clasificar, registrar, y sintetizar en forma significativa expresando en términos monetarios las transacciones de carácter financiero, así como la interpretación de los resultados para la toma de decisiones relacionadas con las actividades de los negocios.

2.9. Ecuación Contable

La Ecuación Contable o Ecuación Patrimonial es una igualdad que consta de tres variables: activos, pasivos, patrimonio y es:

“Es uno de los conceptos fundamentales en contabilidad, siendo la base sobre la que se sustenta el sistema contable por partida doble; se define, bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados, de la siguiente forma:

$ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO$ ”. (Contabilidad, s.f.)

- Activo: Los bienes y derechos de propiedad de la empresa, con los cuales se espera generar beneficios futuros y se lo define como:

“Los bienes, derechos y otros recursos económicos que poseen las empresas, son susceptibles de convertirse en beneficios o aportar un rendimiento económico a la organización. Estos activos están controlados por la empresa como resultado de acciones pasadas” (Economía simple.net, 2016).

- Pasivo: es todo lo que la empresa debe a terceras personas, en ciertos casos las deudas podrán ser de corto (menor a un año) o a largo plazo (mayor a un año).

“Pasivo: Se denomina el valor monetario que en total suman las deudas y compromisos que una empresa, institución o individuo ha asumido con terceros” (Significados.com, 2014).

- Patrimonio es el conjunto de derechos, obligaciones y bienes (ya sean estos materiales o económicos) con los que cuenta una empresa al finalizar un período contable.

“Conjunto de bienes, derechos y obligaciones con los que la empresa cuenta y los cuales emplea para lograr sus objetivos. En ese sentido, se pueden entender como los recursos y el uso que se les da a esto” (Economipedia, 2015).

2.10. Cuenta Contable

Las cuentas contables vendrían a ser el conjunto de registros en el cual se detalla de una forma ordenada todas las percepciones, que integran los estados principales de una empresa, en este caso el estado de situación Financiera y el Estado de Resultados, Además, se registra el aumento y disminuciones en saldos.

2.10.1. Clasificación de las Cuentas

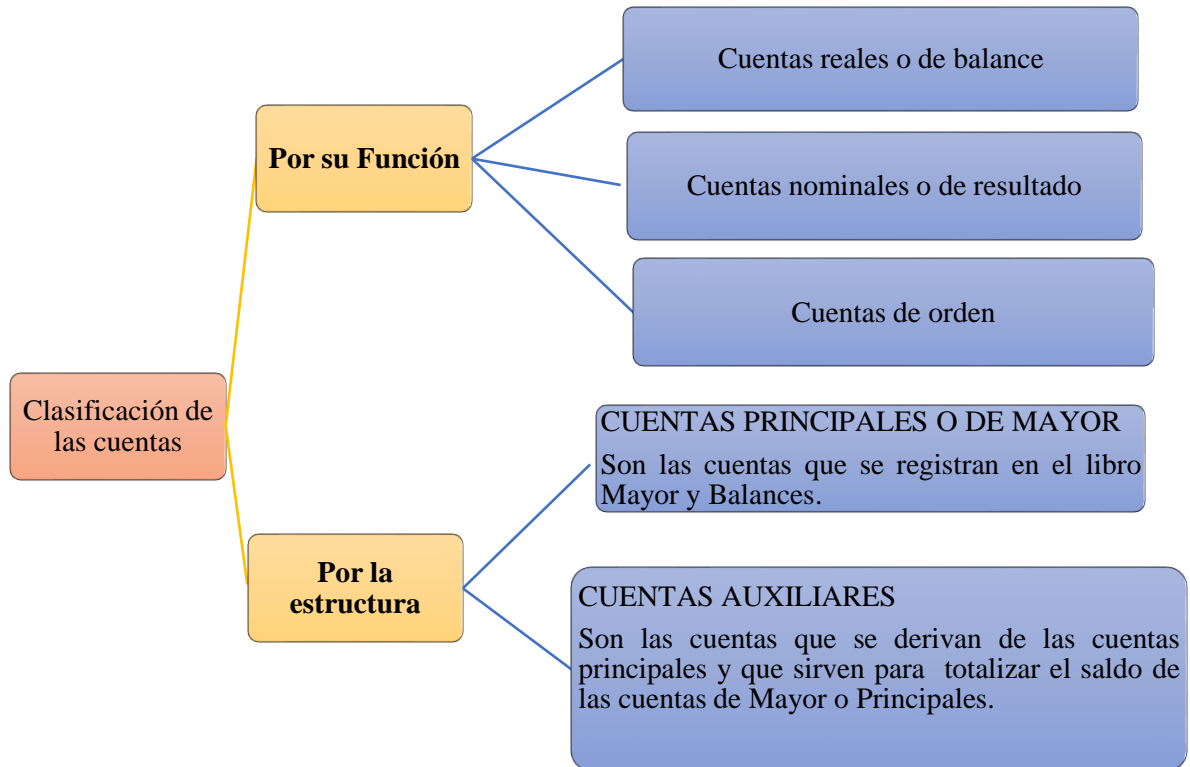


Figura 22 *Clasificación de las Cuentas*

Fuente: (Unicauca, s.f.)

2.10.2. Catálogo de Cuentas

Un catálogo de cuentas consiste en el listado ordenado de las cuentas contables en las que se registran las operaciones y se lleva la contabilidad de la empresa.

Un catálogo de cuentas debe tener un orden ,es preciso que las cuentas se agrupen por su naturaleza: cuentas de activo, cuentas de pasivo, cuentas de capital, cuentas de ingresos, cuentas de costos, cuentas de gastos, facilita su localización al clasificar la operación, al hacer el registro y el resumen (Moreno Fernández, 2014, págs. 26-28).

Para resumir la definición, el catálogo de cuentas es una herramienta en la cual se establece la estructura de la empresa para contabilizar las actividades del negocio.

2.11. Normas, técnicas contables de valoración, preparación e información financiera

El consejo de normas internacionales de contabilidad ha definido la base teórica que regula la práctica, jerárquicamente se reconoce a:

Tabla 27 NIIF

NIVEL	DETALLE	SIGLAS
1	Normas internacionales de Información Financiera	NIIF
2	Normas Internacionales de Contabilidad	NIC
3	Conceptos Contables General Aceptación	PCCA
4	Políticas contables específicas de cada empresa	

Fuente de información: (Deloitte.com, 2015)

2.12. Proceso Contable o Ciclo Contable

El proceso contable es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización.

“Denominado también Ciclo Contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los Estados Financieros” (Valdivieso, 2013, pág. 33).

Dicho ciclo es esencial para toda empresa puesto que se podrán ver gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando crisis que pueden llevar al cierre de la empresa.

2.12.1. El Proceso contable contiene

Tabla 28 *Contenido Proceso Contable*


RECONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN
Comprobante o Documento Fuente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba evidente con soportes ▪ Requiere análisis ▪ Se archiva cronológicamente
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL INICIAL
Libro Diario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro Inicial ▪ Requiere criterio y orden ▪ Se presenta como asiento
MAYORIZACIÓN
Libro Mayor- Auxiliares
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clasificación valores y obtiene saldos de las cuentas ▪ Requiere criterio y orden ▪ Brinda idea del estado de cada cuenta
COMPROBACIÓN
Ajustes y Resultados
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiza y depura saldos ▪ Permite presentar saldos razonables
Balance de comprobación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resume significativo ▪ Valida el cumplimiento de normas y conceptos de general aceptación
ESTRUCTURACIÓN DE INFORMES
Estados Financieros

Fuente de información: (Valdivieso M. B., 2013, pág. 33)

2.12.1.1. Libro Diario

El libro diario es un instrumento donde se muestra día a día todos los procedimientos relativos a la actividad de la empresa. Está hecho por el conjunto de todos los asientos contables y se considera el registro contable principal, puesto que en él se registrará de forma inicial todas las transacciones que realice la empresa y está conformado por fecha de registro, código en el cual se describe el nombre de la cuenta contable de acuerdo con el plan de cuentas de la empresa, en él debe se registra todas las entradas y en el haber salidas.

Tabla 29 *Libro Diario*


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO DIARIO		
FECHA	CÒDIGO	DEBE	HABER
	TOTAL		

Fuente de información: Investigación Directa

2.12.1.2. Mayorizaciòn

En libro mayor se procede a registrar todas las operaciones económicas de la empresa, en cada una de las cuentas contables se lo realiza de forma cronológica, para cada cuenta específica hay un libro mayor, en este se puede observar todos los movimientos que se realice teniendo las entradas y salidas en esa cuenta, se tomara las cuentas más relevantes del ejercicio según el formato establecido.


Tabla 30 *Libro Mayor*

		MANUAL CONTABLE		
		LIBRO MAYOR		
CUENTA:		CÒDIGO:		
FECHA	DESCRIPCIÒN	DEBE	HABER	SALDO
	TOTAL			

Fuente de información: Investigación Directa

▪ **Mayorizaciòn en forma de T**

Tabla 31 *Mayorizaciòn en forma de T*

		MANUAL CONTABLE	
		LIBRO MAYOR	
CUENTA:	CÒDIGO:	AÑO:	N.º
DEBE		HABER	
TOTAL:		TOTAL:	

Fuente de información: Investigación Directa

2.12.1.3. En el Balance de Comprobación

En el Balance de Comprobación es el primer paso para la realización de todos los Estados Financieros de la empresa, se da a conocer los resultados existentes del libro mayor correspondiente a saldo deudor o acreedor y garantizar el correcto registro.

2.13. Estados Financieros

Toda unidad económica debe tener una forma de registrar las actividades y de acuerdo a lo que manifiesta el autor:

“Los Estados Financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la empresa” (Valdivieso M. B., 2013, pág. 191).

En virtud de esto el registro será ordenado, debidamente estructurado para que la empresa pueda ser reflejada en este tipo de documentos y así pueda ser evidente la marcha de la misma


- 
- Estado de Situación Patrimonial o Posición Financiera
 - Estado de Resultados Integrales o Estado de Perdidas o Ganancias
 - Estado de Flujo de Efectivo
 - Estado de Cambios de Patrimonio
 - Notas a los Estados Financieros

Figura 23 *Estados Financieros*

Fuente de información: (Valdivieso M. B., 2013, pág. 191)

Los estados financieros permiten analizar la información, mediante la cual podemos evaluar la situación económica y financiera de una empresa, ya que los mismos muestran la información necesaria que se requiere para conocer la gestión de la empresa en un período determinado.

2.13.1. Estado de situación financiera.

El estado de situación financiera permite conocer la situación patrimonial de la empresa en un periodo determinado.

“El estado de situación financiera (que a veces denominado el balance) presenta los activos, pasivos y patrimonio de una entidad en una fecha específica al final del periodo sobre el que se informa” (NIIF para las Pymes, 2016, pág. 30).

Con el Estado de situación Financiera la gerencia puede tomar decisiones acertadas para un mejor desarrollo en la empresa, porque a través de este se detalla el contenido contable y financiero en el cual se encuentra la empresa, entre las principales cuentas tenemos Activo, Pasivo, Patrimonio.

2.13.2. Estado de resultados

Presenta un resumen de los ingresos de la empresa y los gastos durante un específico periodo de tiempo.

“Una entidad presenta el estado de resultados para un período es decir, el rendimiento financiero para el periodo, en uno o dos estados financiero y se observa todas las partidas de ingresos y gastos “(NIIF para las Pymes, 2016, pág. 34).

2.13.3. Estado de Flujos de Efectivo

Todas las partidas que afecten directa o indirectamente a la generación de efectivo deberán ser analizadas y revisadas minuciosamente, para poder establecer los indicadores económicos de la empresa.

El estado de flujos de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad durante el periodo sobre el que se informa, mostrando por separado los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación (NIIF para las Pymes, 2016, pág. 39).

El estado de flujos de efectivo muestra las actividades realizadas tanto para ingreso como egreso de efectivo, este consta de tres partes: las actividades de operación las cuales se relacionan con la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, actividades de inversión como venta de activos no operacionales, actividades de financiamiento como aportes de capital y pagos de préstamos.

2.13.4. El estado de cambios en el patrimonio

El estado de cambios en el patrimonio presenta el resultado de la entidad para un periodo, en él se detallan diferentes variaciones del patrimonio y se compra saldos del mismo de una empresa.

Es un documento que refleja las variaciones que se han efectuado en el patrimonio, el origen de los mismos y el estado actual del capital a un periodo determinado, con el fin de detectar errores en el manejo del mismo y desarrollar acciones correctivas.

2.13.5. Notas a los estados financieros

Las notas a los estados financieros son especificaciones que complementan los estados financieros y forman parte integral de los mismos. Tienen por objeto revelar información adicional necesaria de los hechos financieros y económicos

“Las notas contienen información adicional presentada, proporcionando desagregaciones de partidas mostradas en los Estados Financieros” (NIIF para las Pymes, 2016, pág. 45).

▪ **Estructura de las Notas a los Estados Financieros.**

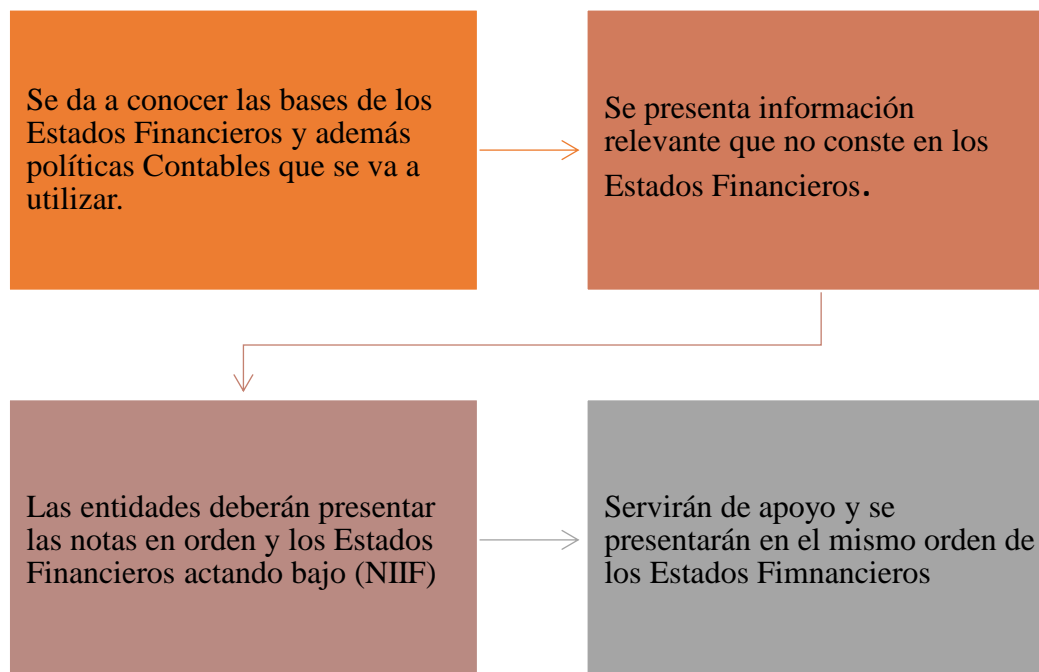


Figura 24 *Diagrama de Flujo Recuperación de Cartera*

Fuente de información: (NIIF para las Pymes, 2016, pág. 45).

2.13.6. El análisis de los Estados Financieros

Un adecuado análisis financiero es de vital importancia para direccionar correctamente el rumbo de la empresa.

El análisis de estados financieros es el proceso dirigido a evaluar la posición financiera presente y pasada y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones, predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros (Gerencie.com, s.f.).

El análisis financiero consiste en recopilar toda la información de los estados financieros más representativos o dinámicos, para estudiarlos y analizar su contenido para contar con información confiable y oportuna al momento de tomar decisiones.

2.14. Control Interno

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo (Gaitán, 2015, pág. 7).

2.14.1. Objetivos del control interno

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa
- Evidenciar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Conseguir la observancia de las metas y objetivos dispuestos.

2.14.2. Importancia del control interno

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible

evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales (unicauca.edu.com, s.f.).

2.15. Satisfacción al cliente

"Resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial" (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.).

2.15.1. Objetivo a cumplir

Satisfacer correctamente al cliente sin lugar a dudas se crea como la clave del éxito comercial de una empresa, deberá poner especial cuidado e hincapié en esta cuestión imprescindible y no defraudar al cliente

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción

Una vez realizado el oportuno diagnóstico situacional, en la empresa se pudo evidenciar que coexisten algunas equivocaciones al no tener bien determinados algunos puntos clave tales como: funciones, obligaciones, procedimientos, y responsabilidades sin tener como anterioridad un documento, donde se dé a conocer todos estos aspectos para cada área de trabajo y enfocarse en el desarrollo económico de la empresa.

Por lo tanto, se ve la necesidad de efectuar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros como propuesta del presente capítulo, permitiendo a la empresa un manejo apropiado, eficiente de los recursos ya sean estos humanos, materiales y económicos, para mejorar sustancialmente la calidad del servicio, atención al cliente y por ende mejorando el tiempo en la elaboración de todas las operaciones.

3.2. Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que sirva de guía, para las diferentes actividades realizadas en la empresa simplificando las mismas, para optimizar recursos y con ello tomar mejores decisiones.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer la Estructura y la Filosofía empresarial que permitan identificar las responsabilidades de cada área y estén acordes a las necesidades de la empresa.
- Identificar los procedimientos administrativos, que se desarrollan en la empresa y diseñar una descripción clara de las funciones de cada puesto de trabajo, para que los empleados tengan una visión más clara de las labores que deben cumplir.
- Diseñar los controles internos que coadyuven al desarrollo de la gestión operativa de la empresa, a través del establecimiento de los procedimientos financieros, para mejorar la situación actual de la empresa brindando un mejor servicio a la comunidad.

3.3. Manual Administrativo

Se procede a la elaboración del siguiente Manual Administrativo el cual contiene diferentes aspectos tales como: misión, visión, principios, valores, políticas, organigrama estructural y funcional, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos, con la finalidad de informar y orientar de mejor manera a los integrantes de la empresa.

3.3.1. Filosofía empresarial de la empresa PROVESUM&CÍA.

3.3.1.1. Misión

PROVESUM&CÍA., es una empresa que se dedica a comercializar una amplia gama de productos referente a suministros de oficina, artículos escolares, librería, juguetería, entre otros, siempre manteniéndose en una constante innovación y modernización, para garantizar la mayor variedad, la mejor calidad y los mejores precios, con ello satisfacer las necesidades de los clientes.

2.3.1.2. Visión

PROVESUM&CÍA., aspira en el año 2025 ser una empresa de prestigio y reconocido nivel Nacional, poniéndose como objetivo mejorar la estructura de la empresa, contando con los mejores productos de tal manera obtener un beneficio integral con todos los colaboradores y la comunidad en general.

3.3.2. Valores Empresariales

- **Compromiso:** En especial con los clientes, al brindar un servicio, una atención de calidad, además con el personal para proporcionar estabilidad laboral y con el medio ambiente al cumplir con las normas establecidas para el cuidado del mismo.
- **Disciplina:** Esta se refleja en el trabajo de todas las personas inmersas en la empresa serán más proactivas, puntuales, siguiendo las normas y proponiéndose objetivos para lograr metas establecidas.
- **Confianza:** Se establece en el interior de la empresa, para relacionarse entre sí, tener un mejor desenvolvimiento en la realización de las labores siendo más claras y eficaces, así los trabajadores prestaran una mejor atención a los clientes.
- **Integridad:** Ser integro se refiere a ser auténtico, honesto, respetuoso durante las relaciones laborales y no solo estas en general no hacer estafas ni falsas promesas a otras personas, clientes o proveedores.
- **Responsabilidad Social:** Es un valor empresarial y social tiene como finalidad ser responsable con las actividades que se realizan en el entorno.

- **Comunicación:** constante y efectiva, entre todos los miembros que conforman parte de la empresa, así como con los proveedores y clientes.

3.3.3. Principios Empresariales

- Proceder con transparencia en todas las operaciones realizadas creando respeto hacia los clientes, trabajando con confianza para proveer un buen servicio y entregando productos de calidad.
- Cada una de las personas que laboran en la empresa, adquieren conocimiento continuo, lo que los hace adaptarse al entorno de una manera creativa, flexible y dinámica.
- Trabajar constantemente e incasablemente para alcanzar los propósitos y los objetivos que se proponen.

3.3.4. Políticas empresariales

- Examinar y estar en constante actualización sobre las resoluciones y normativa que se aplique en los Organismos de Control.
- Prestar atención a los requerimientos de los clientes, así como analizar las sugerencias de los mismos.
- Promover la capacitación al personal de la empresa, para garantizar la calidad del servicio y trabajo brindado.
- Innovar y adquirir nueva tecnología de acuerdo a las necesidades de la empresa, para destacar entre la competencia.

3.3.4.1. Políticas administrativas

- Divulgar la filosofía empresarial en todos los niveles de la empresa para obtener una mejor orientación de las actividades y conseguir un objetivo en común.
- Mantener un ambiente de trabajo adecuado, para obtener una mejor comunicación en todas las áreas de la empresa.
- Incentivar al personal con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y así obtener una mejor productividad.

3.3.4.2. Políticas de calidad

- Atender las exigencias de los clientes de esa forma satisfacer las necesidades de los mismos.
- Reestablecer permanentemente tareas de capacitación al personal de la empresa.
- Examinar los productos sean novedosos, para garantizar la satisfacción de los clientes.

3.3.4.3. Políticas de servicio y atención al cliente

- La Gerencia deberá implementar estrategias, asegurarse de que la empresa brinde un servicio y una atención de calidad y calidez.
- Los reclamos y sugerencias de los clientes serán gestionados y se brindarán soluciones oportunas de manera que se garantice la fidelización.
- El personal de ventas tendrá la obligación de brindar asesoría personalizada a todos los clientes, dando información real y pertinente sobre las características y ofertas de los productos.

3.3.4.4. Niveles jerárquicos de la empresa

Se propone una organización vertical, dividido en los siguientes niveles:



Figura 25 Niveles jerárquicos de la empresa

Fuente de Información: Investigación Directa

3.3.4.5. Organigrama Estructural

La empresa no cuenta con una estructura organizacional implementada, tenían un organigrama desactualizado y de tal manera se procede a la realización del mismo, donde se describirá aspectos relevantes tales como: niveles de autoridad, cadena de mando, departamentalizaciones con la finalidad de que las tareas sean acordes, coordinadas y controladas para el logro de objetivos.

Toda empresa cuenta en forma implícita o explícita con una organización jerárquica y atribuciones asignadas a todas las personas que son parte de la misma. En consecuencia, se puede establecer que la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EMPRESA “PROVESUM&CÍA”

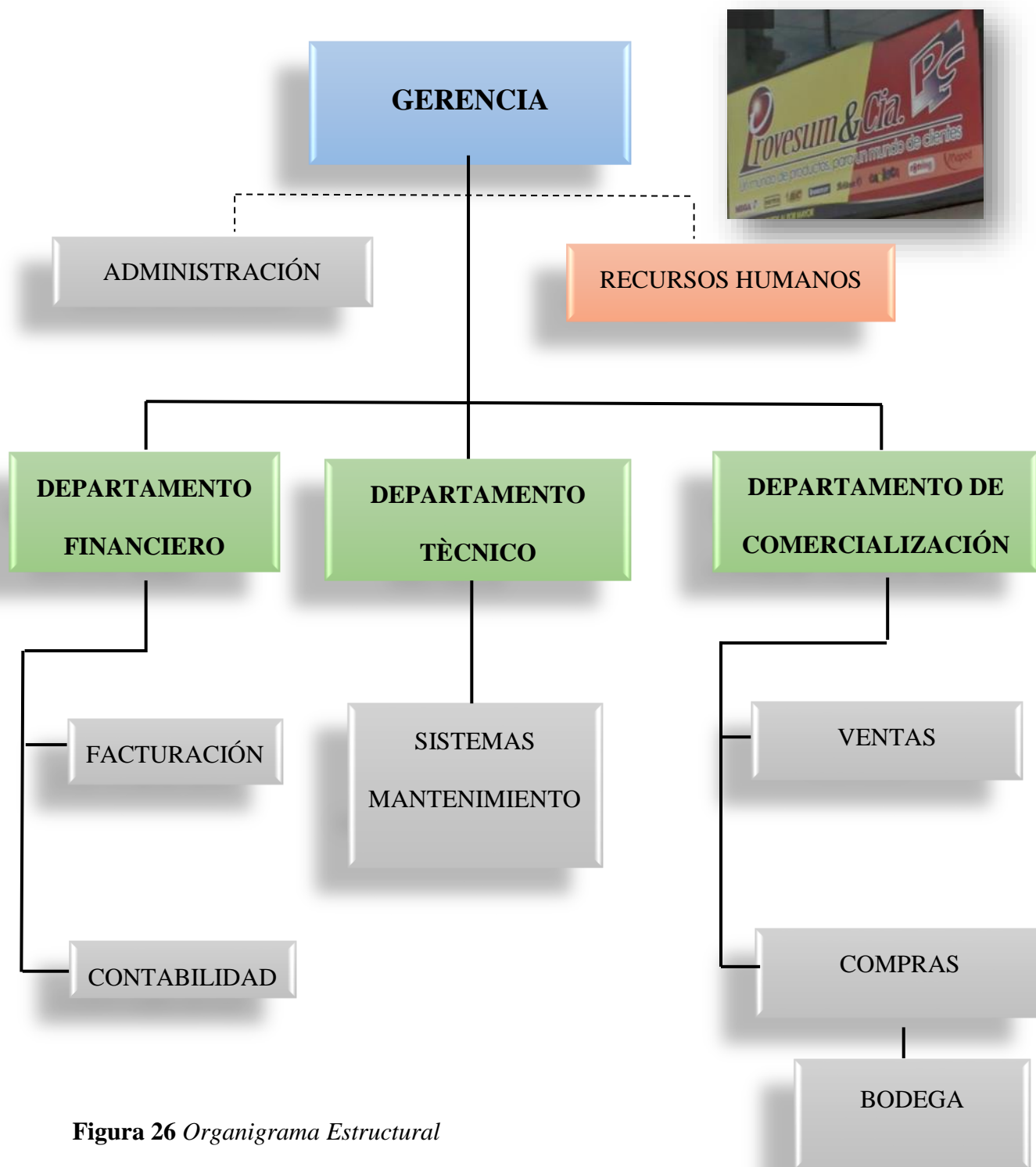


Figura 26 Organigrama Estructural

Fuente de información: Investigación Directa

3.4. Manual de descripción de Funciones

El presente Manual de Funciones, para la empresa ha sido elaborado sobre la base de las disposiciones, normas vigentes utilizadas, y tiene como fin formar un mecanismo técnico auxiliar que permita una clara orientación de los objetivos, funciones y requisitos necesarios para el desempeño de los puestos que conforman la estructura institucional.

Así el presente manual resulta ser un instrumento primordial de la gestión de la empresa que garantiza la claridad en la definición de las funciones, y asegura la implementación adecuada de niveles jerárquicos, con canales de comunicación organizacional y otros, con clara disposición al servicio, cuando es requerido un cambio organizacional.

El contenido del presente, permite conocer la identificación, los requerimientos, perfil profesional, las funciones, las competencias necesarias y las responsabilidades de cada puesto de trabajo y podría servir de base de datos para los futuros procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, que necesitan desarrollar en la empresa que desea prestar un óptimo servicio.

Tabla 32 Funciones Gerente


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Gerente	Supervisa a: Supervisores Departamentales	
Departamento o Área: Gerencia	Reporta a: Gerencia	
Nivel: Directivo	Fecha de Elaboración: 2019/08/01	
Nombre del Empleado:	Elaborado por: La Autora	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Estará en cargado de dar un mejor control a las operaciones ya sean estas administrativas , contables o financieras mejorando las áreas de la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación: Título superior universitario. Administración o Contabilidad.		
Experiencia: Mínimo 3 años en cargos similares		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Tener actitud y aptitud para liderar• Comprometerse con la empresa• Manejar al personal de la mejor manera• Comunicarse con todos los integrantes de la empresa		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Examina y controla a los supervisores de cada departamento, además deberá planificar y promover programas de capacitación para los empleados y mantener una mejor comunicación con los mimos.• Elige al personal más adecuado encargándose de una correcta contratación según la empresa lo requiera.• Establece estrategias para escoger los mejores proveedores y así obtener productos de calidad con precios accesibles.• Analiza los diferentes informes presentados por los supervisores para una mejor toma de decisiones.• Plantea objetivos que sean realizables y estén acordes a las necesidades de la empresa.		

Tabla 33 *Funciones Supervisor Administrativo*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Supervisor Administrativo		Supervisa a: Supervisores Departamentales
Departamento o Área: Administración		Reporta a: Gerencia
Nivel: Administrativo		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Coordinar las acciones en la administración de la empresa siendo este un factor clave para que la empresa alcance el éxito.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación: Título superior Universitario Administración de empresas o a fines.		
Experiencia: 3 años de ocupar el mismo cargo		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar de la mejor manera en equipo • Conocimientos estratégicos para tener mayor facilidad para la solución de problemas. • Capacidad de Liderazgo y Organización 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesora al Gerente en lo relacionado con la gestión administrativa y recursos humanos de la empresa. • Emite informes en el tiempo correcto al Gerente General dando a conocer la gestión realizada en la empresa. • Ayuda a mejorar el control interno para ejecutar las actividades más eficientemente. • Acata y dispone políticas implementadas en la empresa. • Brinda apoyo a los demás departamentos para la optimización del tiempo y recursos empleados. • Está predispuesto y atento a disposiciones de la Gerencia adaptándose a los cambios que se presenten. 		

Tabla 34 Funciones Secretaria


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Secretaria	Supervisa a: No tiene persona a cargo	
Departamento o Área: Administración	Reporta a: Supervisor Administrativo	
Nivel: Administrativo	Fecha de Elaboración: 2019/08/01	
Nombre del Empleado:	Elaborado por: La Autora	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
La secretaria de la empresa deberá mantener la documentación requerida a tiempo y trabajar conjuntamente con los departamentos de la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación: Título superior Universitario Secretariado o afines.		
Experiencia: Dos años de ocupar el mismo cargo.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Ser emprendedora Tener perseverancia y con ello conseguir las metas propuestas		
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Trata de agilizar las operaciones de la Gerencia.• Capta información relevante la cual será de gran utilidad para a la empresa.• Estar atenta a todas las reuniones que se tomen para la realización de los respectivos informes, entregarlos cuando se los necesite al departamento administrativo y demás departamentos.• Archiva correctamente la documentación existente de la empresa.• Recepta peticiones y sugerencias para informar al supervisor de área y con ello dar solución lo más antes posible.• Esta predispuesta a otros requerimientos que se le asignen.• Realiza tareas propiamente ejecutivas por delegación del superior.		

Tabla 35 *Funciones Supervisor de Recursos Humanos*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>	
	
INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del Cargo: Supervisor RRHH	Supervisa a: Empleados
Departamento o Área: Administración	Reporta a: Supervisor Administrativo
Nivel: Administrativo	Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:	Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Controlar a todos los empleados que integran la empresa para obtener un mejor desarrollo de la las funciones y procedimientos.	
PERFIL DEL CARGO	
Formación: Título superior Universitario Administración empresas. Experiencia: Dos años de ocupar el mismo cargo	
COMPETENCIAS Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados • Trabajo en Equipo • Liderazgo • Compromiso 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Formula estrategias para el personal y estos trabajen de la mejor manera. • Implanta políticas para un mejor control en el accionar de los trabajadores. • Contratación adecuada observando que los aspirantes sean lo más calificados posible y los mismos sean asignados en el puesto acertado. • Da información relevante a los empleados acerca de contratos de trabajo, salarios, asensos, restricciones, ambiente laboral. • Apoya y trabaja conjuntamente con la Gerencia para determinar de manera más rápida el personal correcto. • Asegura que la empresa brinde seguridad laboral y el cumplimiento de los derechos que tienen los empleados. • Realizar informes acerca de la productividad del personal y responder a la Gerencia. 	

Tabla 36 *Funciones Vigilante de Seguridad*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Vigilante de Seguridad	Supervisa a: No tiene personal a cargo	
Departamento o Área: Administración	Reporta a: Supervisor RRHH	
Nivel: Auxiliar	Fecha de Elaboración: 2019/08/01	
Nombre del Empleado:	Elaborado por: La Autora	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Inspeccionar diferentes normas de vigilancia y seguridad realizadas en la empresa para brindar protección a todos los integrantes y a los bienes de esta , acatando instrucciones propuestas.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación: Bachiller o estudiante universitario de carreras afines al cargo.		
Experiencia: Un año de ocupar el mismo cargo		
Conocimientos Adicionales: Sistemas de seguridad, dominio de armas y medidas de protección, vigilancia, defensa personal		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Responder favorablemente ante situaciones de peligro• Tomar decisiones lo más rápido posible y actuar correctamente• Asertivo ante cualquier situación.• Instaurar relaciones interpersonales.		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Resguarda las instalaciones de la empresa vigilando que todo marche bien.• Guía al cliente dando a conocer información relevante de la empresa.• Si existe alguna anomalía se comunica con el supervisor de área para dar soluciones rápidas.• Asiste a cursos cuándo sea necesario.		

Tabla 37 *Funciones Personal de Limpieza*

<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Personal de Limpieza		Supervisa a: no tiene personal a cargo.
Departamento o Área: Administración		Reporta a: Supervisor RRHH.
Nivel: Auxiliar		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Mantendrá las instalaciones de la empresa limpias utilizando los suministros de limpieza necesarios.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación: Título de Bachiller (preferible). Experiencia: Un año de ocupar el mismo cargo Conocimientos Adicionales: Manejar equipos de limpieza, coordinación motora para realizar las tareas, Seguridad y Salud Ocupacional.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Combinación de productos de limpieza • Obtención de resultados • Limpieza de espacios abiertos y cerrados 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Control del uso de los suministros de limpieza. • Coloca la basura de todos los departamentos existentes y ubica en los tachos determinados • Mantiene relucientes las instalaciones de la empresa • Realiza el aseo y colabora con los requerimientos necesarios que se presentan cuando se realizan reuniones. 		

Tabla 38 *Funciones Contador*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Contador		Supervisa a: Auxiliar Contable, Facturación, bodeguero
Departamento o Área: Departamento Financiero		Reporta a: Gerencia
Nivel: Auxiliar		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Analizar todo lo correspondiente con la información financiera de acuerdo a las (NIIF) Y posteriormente la realización de los estados financieros sean presentados de una forma razonable..		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Titulo en Ingeniería en contabilidad y auditor. CPA Experiencia: 2 años de experiencia mínimo como contador. Conocimientos adicionales: conocimientos en contabilidad y tributaria avanzada, manejo de normas (NIFF), manejo de programas contables y Office.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser responsable en la labor a realizar • Capacidad de manejo de datos • Toma de decisiones. 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorea el registro adecuado de las operaciones en el sistema contable que tiene la empresa. • Negocia con Proveedores para adquirir mejores instancias de negociación. • Cumple con todas las obligaciones con los diferentes organismos de control. • Monitorea al personal que está a su cargo y sirve de apoyo al tomar decisiones. • Determina los costos para tener productos competitivos y de buena calidad. Busca mejorar la gestión contable y financiera • Elabora y analiza los Estados Financieros para la empresa además elabora presupuestos, y proyecciones con alto grado de probabilidad y certeza. • Analiza de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas. • Realiza la conciliación de las cuentas y realiza un control previo a las operaciones de ingresos y egresos. 		

Tabla 39 *Funciones Cajero*


<p style="text-align: center;"><u>MANUAL DE FUNCIONES</u></p>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Cajero		Supervisa a: No tiene personas a cargo
Departamento o Área: Departamento Financiero		Reporta a: Supervisor de Contabilidad
Nivel: Auxiliar		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Recauda los ingresos que tienen la empresa garantizando las correctas entradas y salidas del efectivo y la vez sea de manera rápida y eficaz.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación: Bachiller o Estudiante Universitario en carreras a fines del cargo.		
Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento Lógico y estratégico 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con las normas que se han implementado en la empresa. • Registra lo movimientos de entrada y salida de dinero. • Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. • Mantiene en orden el lugar donde trabaja y da a conocer cualquier problema. • Suministra a su superior los movimientos diarios de caja. • Está predispuesto a realizar otra actividad a fin al que el supervisor le asigna • Da a conocer a el supervisor lo movimientos diarios que se realicen en la empresa. • Imprime, recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos. 		

Tabla 40 *Funciones Auxiliar Contable*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Auxiliar Contable		Supervisa a: No tiene personal a cargo
Departamento o Área: Departamento Financiero		Reporta a: Supervisor de Contabilidad
Nivel: Auxiliar		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Servir de apoyo al contador de la empresa en los requerimientos necesarios que tenga la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Título en Ingeniería en contabilidad y auditor. CPA		
Experiencia: 2 años en labores contables.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cálculos • Acatar instrucciones • Proactividad 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Acata las reglas y normas impuestas en la empresa, trabajando conjuntamente con el contador para obtener un mejor control interno. • Archiva y clasifica los archivos que contengan información financiera. • En el Sistema contable registra las operaciones contables que realiza la empresa. • Detalla y revisa las retenciones de impuestos correspondientes. • Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. • Revisa cuentas bancarias de la empresa. • Realiza informes de resultados de manera periódica y entrega al Contador • Participa en la elaboración de inventarios. • Reporta cualquier falencia y mantiene el área de trabajo en orden. 		

Tabla 41 *Funciones Facturación*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Facturación		Supervisa a: No tiene personal a cargo
Departamento o Área: Departamento Financiero		Reporta a: Supervisor de Contabilidad
Nivel: Auxiliar		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Ejecuta el proceso de facturación en la empresa y entrega la documentación correcta.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Licenciado en Administración, Licenciado en Contaduría Pública.		
Experiencia: 2 años de experiencia mínimo.		
Conocimientos adicionales: Servicio y atención al Cliente de calidad, manejo de paquete Office		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia en el trabajo • Dirección y Liderazgo • Logro de Objetivos 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Archiva todos los Documentos de facturación de la empresa • Ejecuta la facturación adecuada de los procedimientos determinados • Entrega las facturas a los clientes a tiempo y sin equivocaciones, archiva correctamente • Revisa que lo facturado este acorde con lo que se tiene en caja • Modifica el proceso de facturación si es necesario • Rastrea y se comunica con las sucursales para brindar soporte a la facturación • Prepara el cierre de ventas diario, reporte de ingresos, reporte de documentos de pago, reporte de órdenes anuladas, reporte de órdenes de entrega, reporte de facturas nulas, informes diarios e indicaciones en el tiempo definido. 		

Tabla 42 *Funciones Supervisor Técnico*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Supervisor Técnico		Supervisa a: Auxiliar Sistemas, Auxiliar Mantenimiento.
Departamento o Área: Departamento Técnico		Reporta a: Gerencia
Nivel: Operativo		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Establecer mecanismos de seguridad adecuados a la infraestructura informática de la empresa para que esta funcione correctamente .		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Licenciado en Sistemas e Informática.		
Experiencia: 8 meses de experiencia.		
Conocimientos adicionales: Manejo y configuración de sistemas operativos, mantenimiento a los de computo.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis, iniciativa y ejecutividad • Orientación al cliente interno y externo Comunicación • Habilidad manual y motriz Capacidad para resolver problemas 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Acata las políticas de la empresa para la correcta disposición de la información informática. • Da mantenimiento a los equipos de cómputo de la empresa cuando estos lo requieran. • Resguarda la información de la empresa e impone medidas de control para que no se pierda ningún archivo de importancia y los mismos estén respaldados con seguridad. • Realiza una adecuada publicidad y marketing para la empresa • Adquiere software y hardware de calidad y brinda recomendaciones técnicas. • Asesora a los integrantes de la empresa cuando lo necesiten. • Soporte técnico en fallas de las claves del personal de la empresa. • Controla y optimiza el funcionamiento de los servidores de la empresa. 		

Tabla 43 *Funciones Auxiliar Sistemas y Mantenimiento*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Auxiliar Sistemas y Mantenimiento		Supervisa a: No tiene personal a cargo
Departamento o Área: Departamento Técnico		Reporta a: Supervisor Técnico
Nivel: Operativo		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Instala los equipos de cómputo de la empresa para el correcto funcionamiento, realiza relaciones requeridas para maximizar resultados que se obtengan de los medios informáticos y asegurar la continuidad operativa.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Egresado de Bachillerato Tecnológico en Informática		
Experiencia: 5 meses de experiencia o cargos similares del área informática.		
Conocimientos adicionales: Conocimiento general de los sistemas operativos		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Ser proactivo • Orientación de Resultados 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda y trabaja a la par con el supervisor de área para mejorar la gestión de la infraestructura informática. • Diagnostica errores y procede a dar soluciones inmediatas. • Mantiene actualizado los sistemas informáticos e instala antivirus en los computadores. • Resguarda la información de la empresa y de los programas. • Está al pendiente cuando se requieran insumos para los equipos. • Colabora en la generación de herramientas tecnológicas que apoyen el soporte informático respectivo en los casos que sean necesarios. 		

Tabla 44 *Funciones Supervisor de Comercialización*

<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Supervisor de Comercialización	Supervisa a: Vendedores	
Departamento o Área: Departamento Comercialización	Reporta a: Gerencia	
Nivel: Operativo	Fecha de Elaboración: 2019/08/01	
Nombre del Empleado:	Elaborado por: La Autora	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Implementa objetivos estratégicos para un mejor direccionamiento en las operaciones de ventas y con ello cumplir con las metas establecidas, dirigiendo adecuadamente a el personal que le asignen a cargo.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Título en Contabilidad y Auditoría, Administración de empresas, Marketing o carreras afines.		
Experiencia: tres años en áreas como administración , marketing, recursos humanos o a fines.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento analítico• Capacidad organizativa, supervisión y control.• Liderazgo y comunicación		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Busca nuevos mercados realizando un estudio para determinar la oferta y la demanda contando con la diversificación de los productos y tener más acogida con los clientes.• Presenta diferentes técnicas para la realización de un presupuesto de ventas y presenta a la Gerencia para una adecuada toma de decisiones.• Realiza un análisis oportuno del costo de venta de los productos vendidos en la empresa.• Monitorea y controla los procedimientos en el área de ventas y da informe a la Gerencia, determinando si los objetivos establecidos se los cumple a cabalidad.• Supervisa al personal de ventas y mide el desempeño de los mismo		

Tabla 45 *Funciones Vendedor*

<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Vendedor		Supervisa a: No tiene personal a cargo
Departamento o Área: Departamento Comercialización		Reporta a: Supervisor de Comercialización
Nivel: Operativo		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Brindar una atención y servicio de calidad y calidez a los clientes y satisfacer las necesidades de los mismos.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Bachiller		
Experiencia: 5 meses de experiencia o cargos similares.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con Objetos establecidos • Dinámico en el trabajo • Tener facilidad de palabra. 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza operaciones de venta con las condiciones impuestas por la empresa acatando las políticas determinadas en el área respectiva. • Proporciona información sobre los productos de la empresa y las promociones. • Brinda una correcta atención a los clientes que ingresan al almacén. • Percha y etiqueta la mercadería que envía el área de bodega. • Está al pendiente antes de que se haya agotado los productos para solicitar la mercadería • Satisfacer las necesidades y deseos de los clientes en función de los productos y servicios que requieren. • Mantiene limpio y ordenado el puesto de trabajo y las zonas de ventas. 		

Tabla 46 *Funciones personal de Compras*


<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Supervisor de Compras		Supervisa a: Bodeguero
Departamento o Área: Departamento Comercialización		Reporta a: Gerencia
Nivel: Operativo		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Regula las acciones de adquisición y suministro de la mercadería necesaria para obtener el mejor precio, calidad y condiciones de compra.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Licenciatura en negocios, administración, comercio o carreras afines. Experiencia: 5 meses de experiencia o cargos similares. Conocimientos adicionales: Manejo de Office , en adquisición de productos , logística, desarrollo con proveedores.		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable, Puntual • Orientado a resultados • Apertura para aceptar sugerencias ,Proactivo 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Controla de manera periódica los inventarios de mercadería que tiene la empresa. • Monitorea desde que proporciona el proveedor la mercadería hasta que se recibe en el almacén y controlando que los productos cumplan con las condiciones establecidas. • Ejecuta las respectivas devoluciones y reclamos a los proveedores. • Negocia efectivamente al comprar la mercadería, para el abastecimiento adecuado. • Realiza cotizaciones para conseguir los mejores estándares de costo y calidad. • Asiste a reuniones con la Gerencia para mantenerse informado de las necesidades de la mercadería. • Implementa estrategias de relaciona con los proveedores para obtener mejores convenios y resulte beneficios mutuos. 		

Tabla 47 Funciones Bodeguero

<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>		
INFORMACIÓN BÁSICA		
Nombre del Cargo: Bodeguero		Supervisa a: No tiene personal a cargo
Departamento o Área: Departamento Comercialización		Reporta a: Supervisor de Compras
Nivel: Operativo		Fecha de Elaboración: 2019/08/01
Nombre del Empleado:		Elaborado por: La Autora
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Controlar y Salvaguardar la mercadería y encargarse de una adecuada distribución y gestión de inventarios en la bodega.		
PERFIL DEL CARGO		
Formación académica: Técnico en Distribución y Logística		
Experiencia: 6 meses de experiencia o en cargos similares.		
Conocimientos adicionales: Técnicas para el control de inventarios		
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Metódico • Capacidad para trabajar bajo presión 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene ordenado la mercadería almacenada cumpliendo con las condiciones requeridas. • Salvaguarda los registros de ingreso y salida de la mercadería que permanecen en bodegas, actualizándolo de manera constante e informando a el supervisor para evitar la mantención de stock inutilizables y la sobre adquisición de los productos. • Comprueba la correlación entre guías de despacho y órdenes de compra de la mercadería. • Firma las respectivas facturas en trámite, acreditando con su firma la recepción de los productos. • Informa oportunamente a el supervisor en caso de pérdidas de la mercadería. 		

3.5. Manual de Procedimientos

Para la empresa la implementación de un Manual de Procedimientos es de gran importancia, puesto que el mismo es una herramienta de apoyo que permite a la empresa integrar y documentar en la mayoría todas actividades que se llevan a cabo, para una fácil comprensión agilizando el trabajo tanto del área administrativa como del área financiera, buscando alternativas que mejoren la toma de decisiones, para lograr un mayor grado de efectividad de la misma, obteniendo de esta manera niveles óptimos de productividad , garantizando la permanencia, posicionamiento y competitividad en el mercado.

3.5.1. Simbología para los diagramas

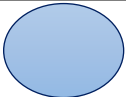



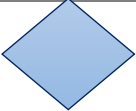



SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Conector	Relación con los procesos
	Proceso	Acciones que se realiza en el proceso
	Datos	Material o la información que entra o sale del sistema.
	Terminador	Regreso y fin de un programa
	Decisión	Se toma decisiones
	Documento	Referencia de consulta de un documento en un punto del proceso
	Línea de conducción y dirección	Sentido para ejecución de las acciones a realizar

Figura 27 Simbología para Manual de Procedimientos

Fuente de información: (F., 2014, pág. 301)

Tabla 48 *Procedimientos Venta/ Atención al cliente*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		VENTA / ATENCIÓN AL CLIENTE	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO DE VENTA / ATENCIÓN AL CLIENTE			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Recepción del cliente a las instalaciones de la empresa, para adquirir algún producto con trato especial al usuario.	Cliente	
2	Exhibición de los productos y sugerencias con características similares usando el poder de convencimiento para captar al cliente.	Vendedor	
3	Decisión de la venta y facturación de los productos.	Vendedor-Cliente	
4	Realiza la factura y entrega orden de cobro para obtener el ingreso ya sea en efectivo, cheque, y tarjeta de crédito.	Cajero	
5	Se procede a la entrega del producto y la factura original incentivando la promoción de otros artículos para satisfacción y conservación del cliente.	Vendedor	
6	Archivo de las facturas y entrega al departamento financiero para la contabilización	Vendedor	
7	Decisión de la venta si no se logra hacer la operación se termina el trámite.	Cliente	

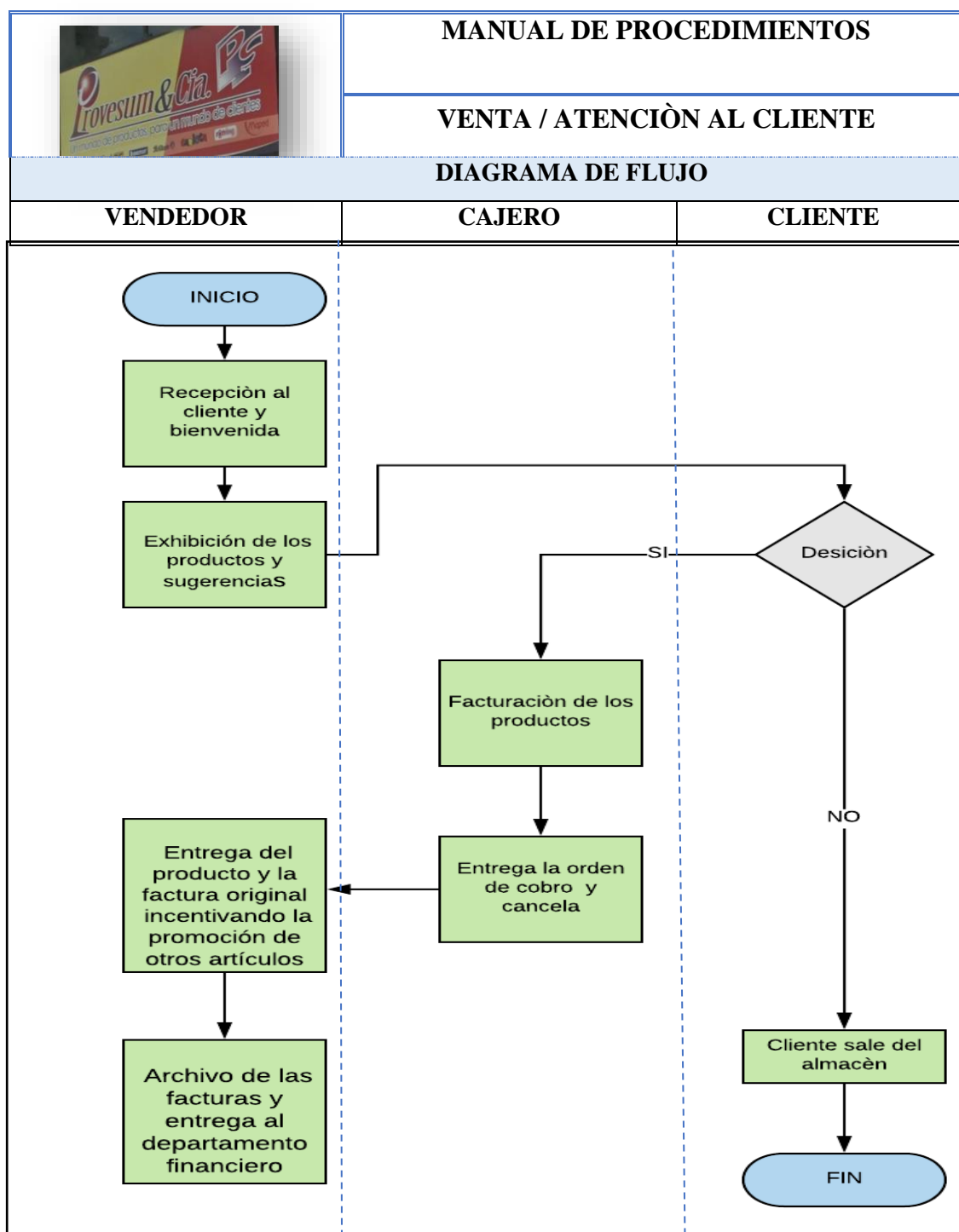



Figura 28 *Flujo Grama Venta/ Atención al cliente*

Tabla 49 *Procedimientos Venta a Crédito/ Atención al cliente*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
VENTA A CRÈDITO / ATENCIÒN AL CLIENTE			
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO DE VENTA A CRÈDITO / ATENCIÒN AL CLIENTE			
N.º	DESCRIPCÌÒN	RESPONSABLE	
1	El cliente deberá llenar una solicitud para que le entreguen el crédito respectivo.	Cliente	
2	El Supervisor de Ventas analiza y toma la decisión de aprobar o negar el crédito.	Supervisor de Ventas	
3	Si le niegan el crédito se termina el proceso	Cajero	
4	El cajero procede a ingresar los datos al sistema.	Cajero	
5	Firman la factura correspondiente.	Cajero -Cliente	
6	Impresión y fotocopiado de la factura.	Cajero	
7	Se entrega los productos y la respectiva factura.	Cliente	
8	Se archiva la copia de la factura.	Cajero	

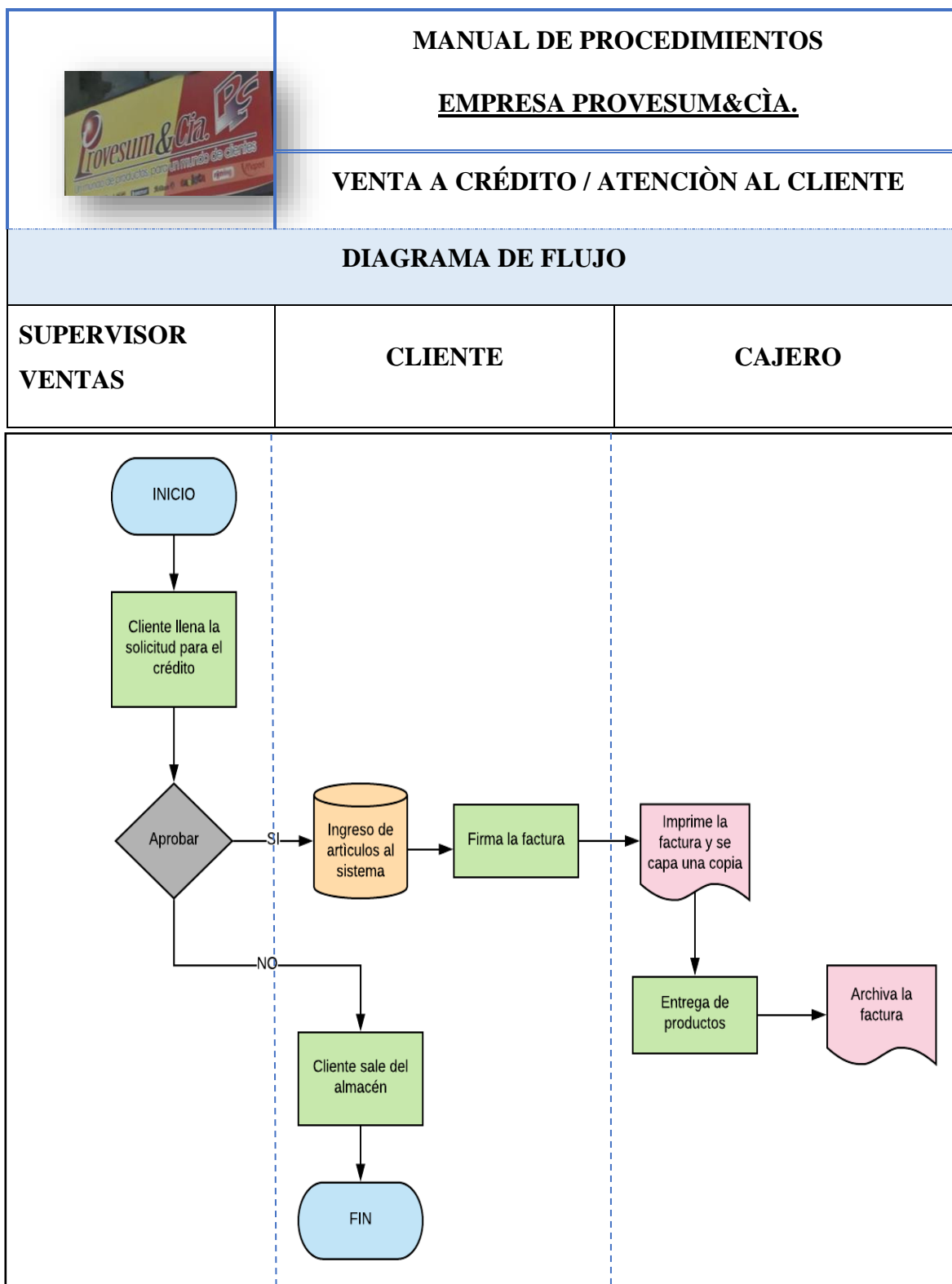



Figura 29 Flujo Grama Venta a crédito/ Atención al cliente

Tabla 50 *Procedimientos Selección de proveedores*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		SELECCIÓN DE PROVEEDORES	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES			
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Informe o lista de proveedores debidamente actualizados	Supervisor Compras	
2	Contactarse con los proveedores.	Supervisor Compras	
3	Consultar a los proveedores la mercadería necesaria	Supervisor Compras	
4	Estar al tanto si el proveedor cuenta con certificaciones para avalar la calidad	Supervisor Compras	
5	Se requiere todos los precios de la mercadería	Supervisor Compras	
6	Se consulta si se cuenta con políticas de compra.	Supervisor Compras	
7	Se examina y se selecciona la mejor opción de compra	Supervisor Compras	
8	Se prepara la negociación con el proveedor	Supervisor Compras	

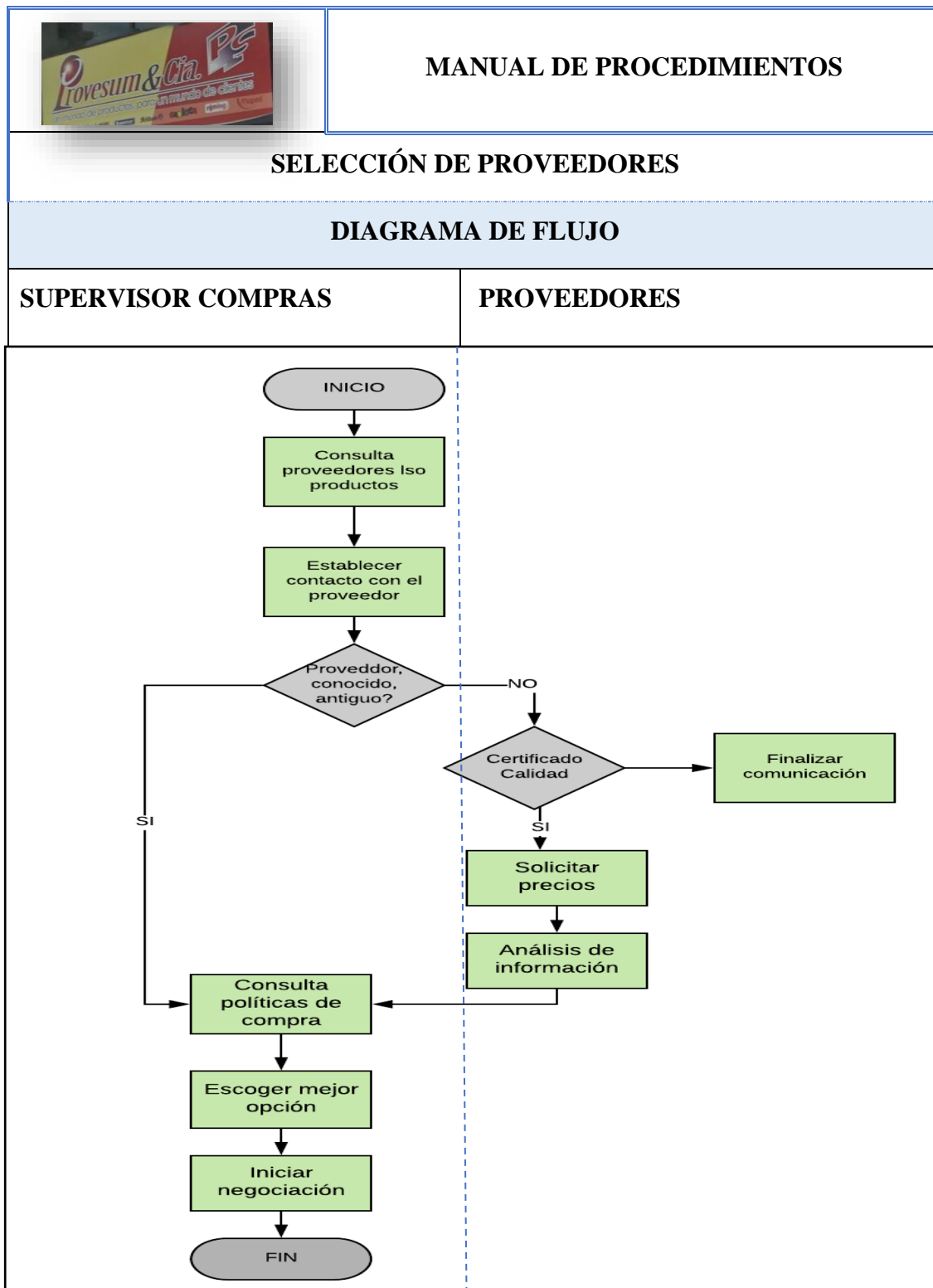



Figura 30 Flujo Grama Selección de Proveedores

Tabla 51 *Procedimientos Compra Mercadería*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		COMPRA DE MERCADERÍA	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MERCADERÍA			
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Se pide un informe del stock de los productos al supervisor correspondiente	Jefe de Ventas	
2	Se remite solicitud al departamento de compras el requerimiento de productos	Gerente General	
3	Se recoge la solicitud y se debe confirmar en la bodega	Jefe de Compras	
4	Si hay la existencia de la mercadería en la bodega se envía al Almacén, caso contrario se solicitan cotizaciones a los proveedores.	Jefe de Compras	
5	Envían las cotizaciones al jefe de compras con las características requeridas	Proveedores	
6	Selecciona la mejor opción en cuanto a calidad, precio y ejecuta el pedido	Jefe de Compras	
7	Remiten la mercadería con la factura y los documentos necesarios.	Proveedores	
8	Recibe la mercadería y se verifica que este completa y en buen estado.	Bodeguero	
9	Comunica al jefe de compras sobre la mercadería recibida	Bodeguero	
10	Se entrega el informe de la compra al Gerente y los documentos de respaldo.	Jefe de Compras	
11	Revisa el informe remite al jefe de compras el cheque para el pago al proveedor.	Gerente General	
12	Envía el informe y los documentos de respaldo a el contador para que realice el respectivo registro.	Gerente General	
13	Se procedes al registro en la contabilidad de la empresa y archiva	Contador	

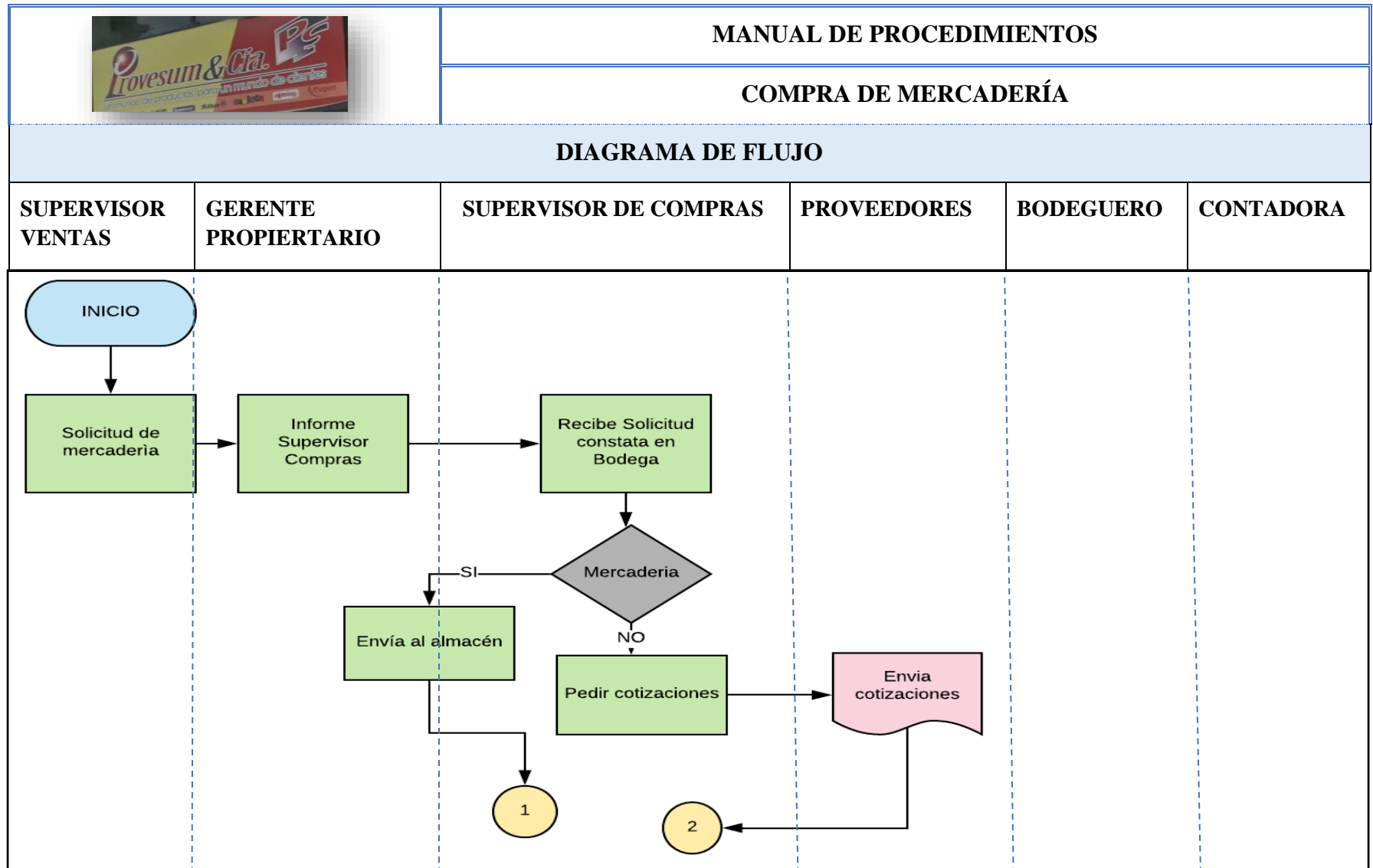


Figura 31 Flujo Grama Compra de Mercadería 1

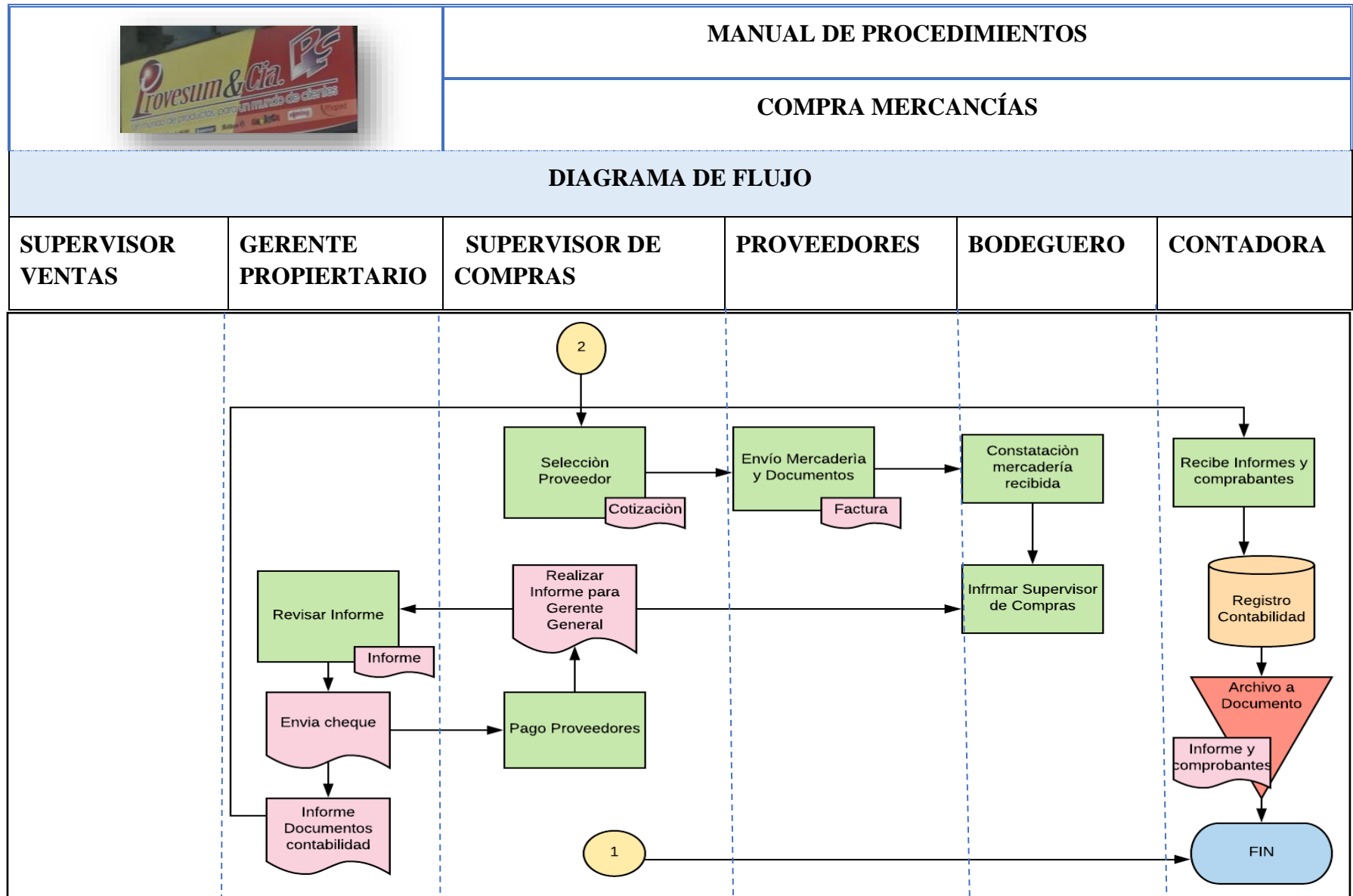



Figura 32 Flujo Grama Compra de Mercadería 2

Tabla 52 *Procedimientos Recepción de Productos*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		RECEPCIÓN DE PRODCUTOS	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO RECEPCIÓN DE PRODCUTOS			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Recibe la planificación y las órdenes de compra realizadas.	Bodeguero	
3	Recibe la mercadería conforme a las órdenes de compra.	Bodeguero	
4	Firma la Factura y envía al departamento Financiero si existe alguna anomalía se realiza las devoluciones pertinentes.	Bodeguero	
5	Ingresa la mercadería al sistema correspondiente.	Bodeguero	
6	Realiza un Informe y comunica al Supervisor de Compras.	Bodeguero	

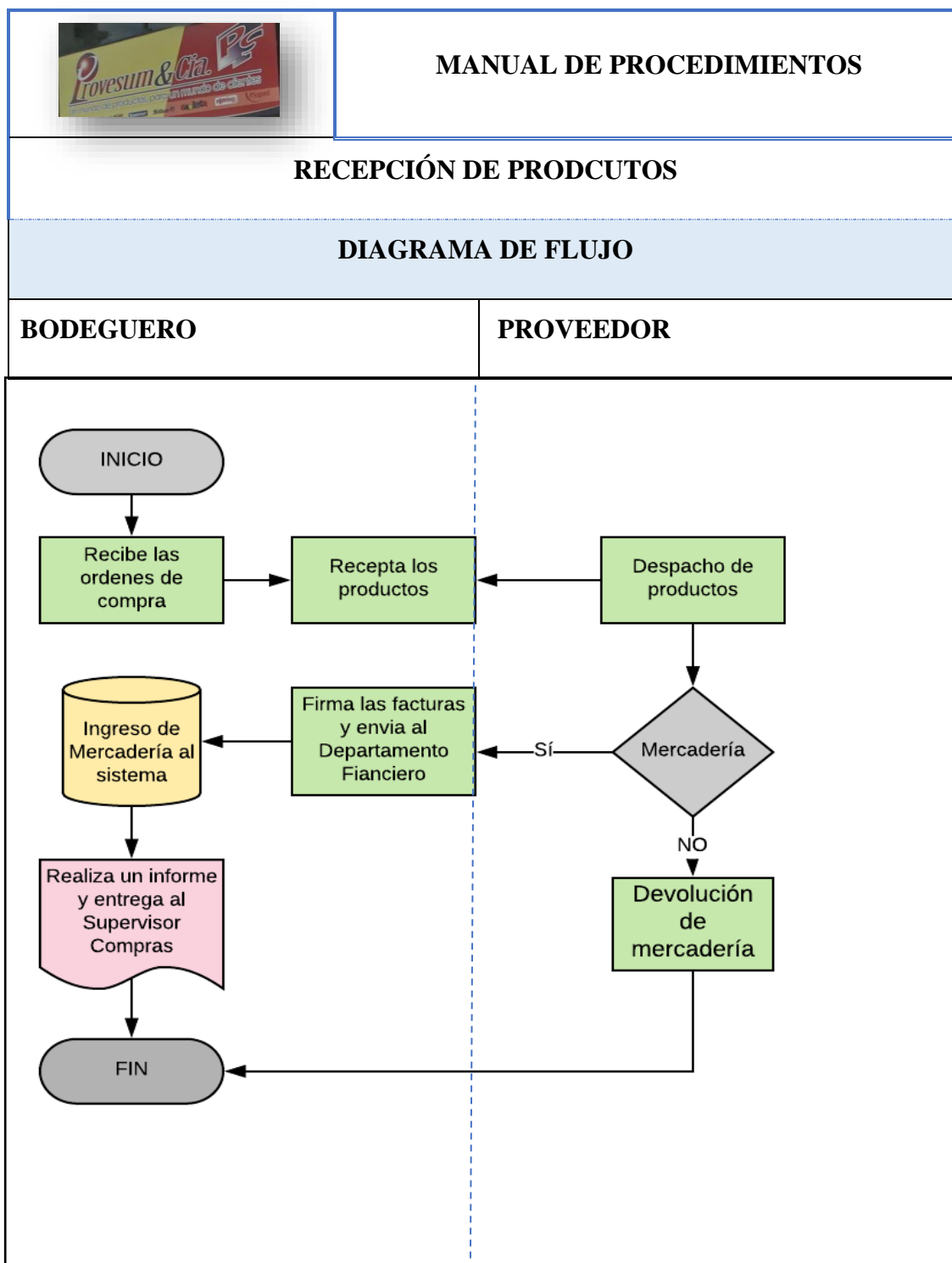


Figura 33 *Diagrama de Flujo Recepción de Productos*

Tabla 53 *Procedimientos Lanzamiento de Publicidad*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		LANZAMIENTO DE PUBLICIDAD	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO LANZAMIENTO DE PUBLICIDAD			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	El departamento Técnico determina qué tipo de publicidad se debe implementar la empresa.	Supervisor Técnico	
3	Elige medios publicitarios.	Auxiliar sistemas	
4	Ejecuta la campaña publicitaria	Supervisor Técnico	
5	Analiza los resultados de la campaña publicitaria.	Gerente General	
6	Informe de resultados.	Gerente General	

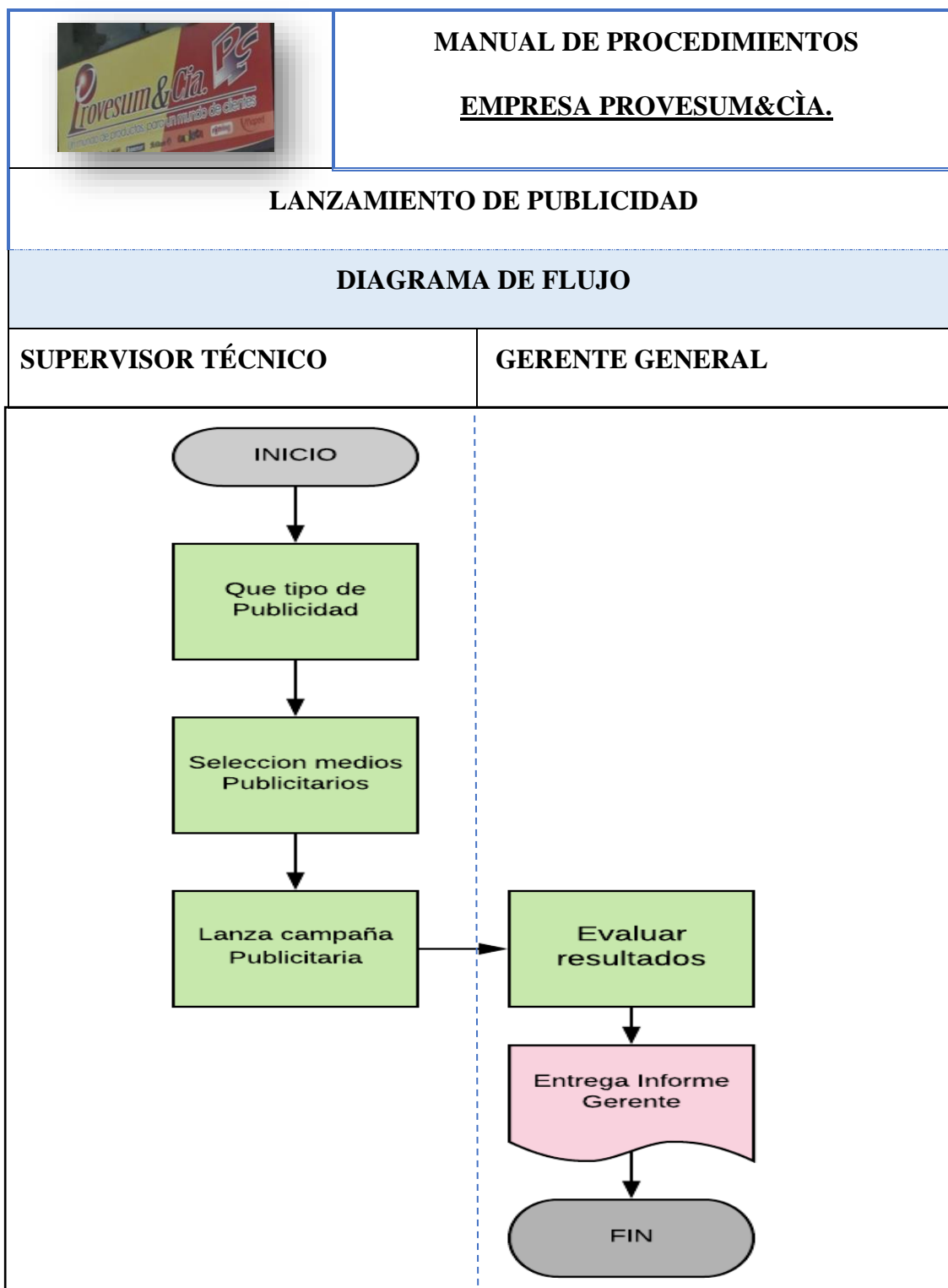



Figura 34 *Diagrama de Flujo Lanzamiento de Publicidad*

Tabla 54 *Procedimientos Cuentas por cobrar*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		CUENTAS POR COBRAR	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO CUENTAS POR COBRAR			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Observaciones de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar	Contador	
2	Efectúa un informe de las cuentas por cobrar, así como el listado de cada cliente y entrega los documentos a el Contador.	Auxiliar Contable	
3	Se contacta con el cliente para que el mismo realice el pago correspondiente.	Auxiliar Contable	
4	Cuando el cliente paga se recupera la cartera de crédito y el auxiliar elabora un recibo de cobro una original y dos copias, la original se entrega al cliente.	Cliente- Auxiliar Contable	
5	Al finalizar cada mes deberá realizar un informe de recuperación de cartera.	Auxiliar Contable	
6	Se encarga de cobrar la deuda	Cajero	
7	Si existe un retraso deberá ejecutar un seguimiento y notificar al cliente con el interés incrementado por pago a destiempo	Auxiliar Contable	
8	Análisis del deterioro de cuentas por cobrar	Auxiliar Contable	

9	Revisión de las garantías o soportes de las cuentas por cobrar.	Auxiliar Contable
10	Se toma la decisión de dar de baja a las cuentas por cobrar por perdida	Contadora
11	Si el cliente no cancela lo adeudado incluso después de las notificaciones el Auxiliar contable informa a el Contador y está a la vez al Gerente General para continuar un proceso legal.	Gerente General

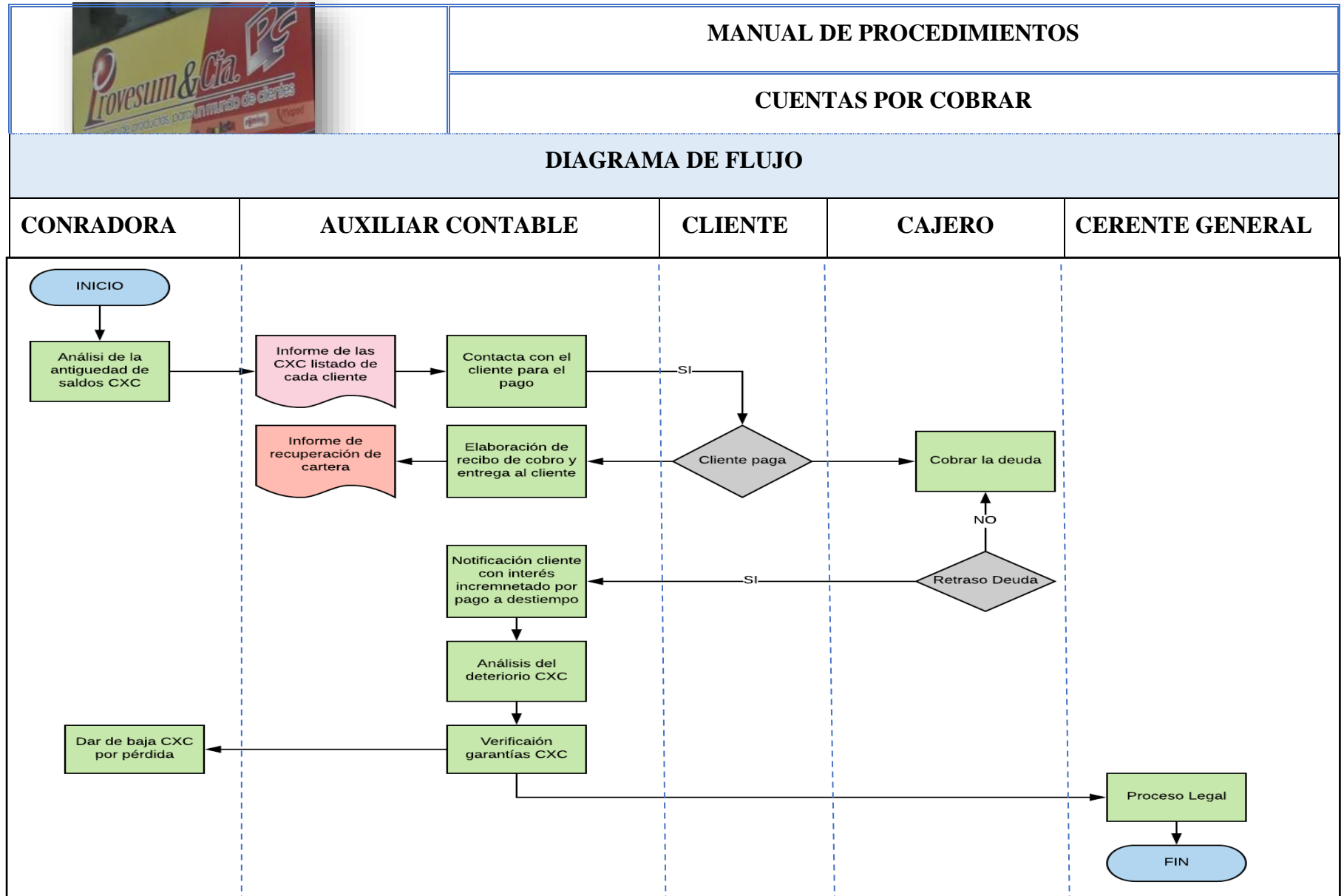



Figura 35 *Diagrama de Flujo Cuentas por Cobrar*

Tabla 55 *Procedimientos Recuperación de Cartera*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		RECUPERACIÓN DE CARTERA	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO RECUPERACION DE CARTERA			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Realiza un informe de los clientes con más de tres meses de morosidad.	Contadora	
3	Procede a contactarse con los clientes para estipular un compromiso de pago.	Auxiliar Contable	
4	Si el cliente no está de acuerdo y no cumple con este compromiso, notifica y da a conocer el monto de la deuda y el plazo de pago.	Auxiliar Contable	
5	Si no hay respuesta por parte del cliente el auxiliar informa al Contadora y procede a visitar de forma directa al cliente.	Auxiliar Contable	
6	Si llegan a un acuerdo se establece condiciones, normas y plazos para el respectivo pago por parte del cliente.	Auxiliar Contable	
7	Si se vence el plazo del compromiso y el cliente no cancela el Contador inicia el proceso legal, caso contrario termina el proceso.	Contadora	

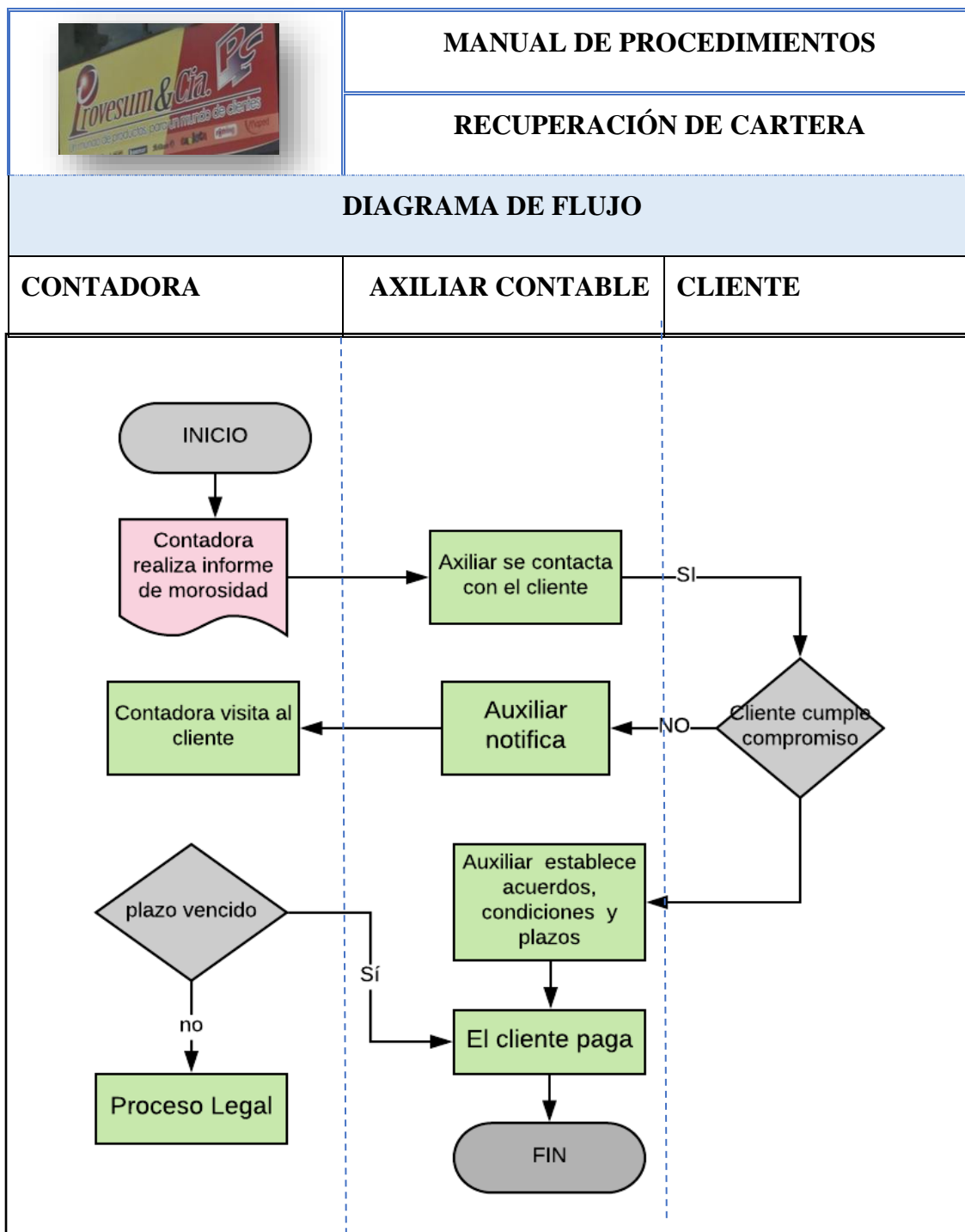



Figura 36 Diagrama de Flujo Recuperación de Cartera

Tabla 56 *Procedimientos Pago Salarios*

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		PAGO SALARIOS	
Elaborado por: La Autora		Fecha: 2019/08/01	
Aprobado por: Gerente General		Página:	
PROCEDEMIENTO PAGO SALARIOS			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Observaciones de los descuentos, anticipos e ingresos de los empleados. Elaborar el rol de pagos.	Auxiliar Contable	
2	Comprueba y revisa la documentación que este correcta y se imprime el rol de pagos.	Contador	
3	Autoriza la nómina de pagos.	Gerente General	
4	Elabora asientos contables generados por la nómina.	Contador	
5	Contador efectúa el pago vía transferencia bancaria	Contador	
6	Se imprime y se entrega una copia a cada empleado el rol de pagos, se pide al empleado que firme en la copia del rol, para archivo.	Empleado	
7	El rol firmado se archiva y el proceso finaliza	Auxiliar Contable	

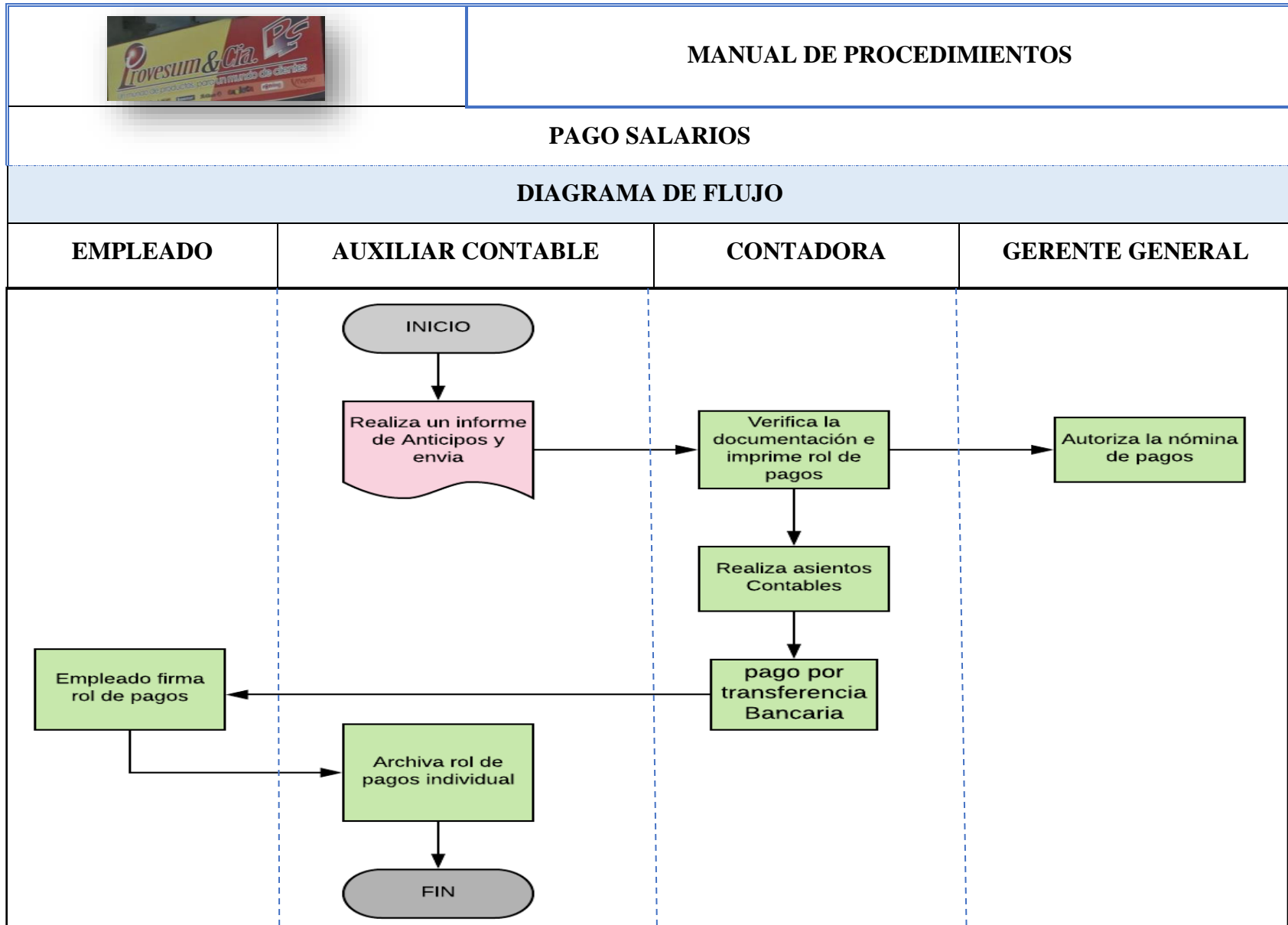


Figura 37 Diagrama de Flujo Recuperación de Cartera

3.6. Manual Contable

El presente Manual Contable proporcionará, los procedimientos más principales en Contabilidad siendo un instrumento de apoyo, para el departamento Financiero para contar con una mejor comprensión en el desarrollo de los Estados Financieros.

De esta forma se contarán con información consistente, confidencial y transparente para el cumplimiento de las obligaciones que deben llevar a cabo, con el propósito de evitar duplicidad de esfuerzos y con ello tomar decisiones estratégicas para guiar a la empresa a una mejora continua.

3.6.1. Políticas Contables

Las políticas son lineamientos a los cuales se rige una empresa, con el fin de proporcionar una guía para alcanzar los objetivos; son formuladas y aprobadas por la Gerencia. Estos lineamientos regulan toda la actividad contable referente a los registros y el tratamiento de las operaciones financieras que se realizan dentro de la empresa; permiten la consistencia y la coordinación entre los componentes de la organización e implantan las estrategias; delinean lo que la empresa espera de los empleados y gerente.


- PROVESUM & CÍA. para mantener sus movimientos contables debe determinar sus políticas basándose en diferentes normas como las: NIIF, Ley de Régimen Tributario interno, Código de Comercio, Código Laboral y demás disposiciones.
- Los estados financieros son preparados de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.
- Los Activos Fijos, se valúan a su costo de adquisición, o a su valor estimado de realización, el que sea menor.

- La depreciación se calcula utilizando el método de línea recta, tomando en consideración la vida útil estimada del activo. La depreciación comienza en el mes en que el activo entra en operación
- Comisiones por pagar, las comisiones por pagar a los vendedores, se reconocen si cumplen presupuestos de ventas.
- Las provisiones para cuentas incobrables, se las realizara al final del año.
- Los procesos de compra, de acuerdo a las características, serán definidos por el Gerente basándose en los registros de egresos de la mercadería.
- Todas las condiciones de compra, deben estar respaldadas por escrito mediante cotizaciones, facturas, órdenes de compra y contratos de compraventa especificando condiciones de precios, pago, calidad, soporte técnico, tiempo de entrega y garantía.
- El estudio financiero se ejecutará con un tiempo mínimo de dos meses y un máximo de doce meses, será modificado conforme las circunstancias lo requieran
- Para el control de Inventario se realizará mediante un Kardex, además, se ejecutará de forma mensual para no tener inconvenientes, examinando el movimiento de cada mercadería, se procede a poner en promoción hasta terminar con stock.
- Para el control de productos se desarrollará comprobaciones, arqueos de manera sorpresiva.
- El Contador será quien realice un análisis crítico y razonable, de la situación financiera en la cual se encuentra la empresa, además deberá presentar las declaraciones tributarias al Servicio de Rentas Internas (SRI) de manera mensual, o cuando sea necesario.
- Se entregará Informes de resultados cada tres meses al Gerente General para que realice una correcta toma de decisiones.

3.6.2. Plan de cuentas para la empresa

El siguiente catálogo de cuentas se acoge a las necesidades de la empresa y se encuentra elaborado acogiendo parámetros de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Tabla 57 *Catálogo de Cuentas*

		MANUAL CONTABLE
		CATÁLOGO DE CUENTAS
CÓDIGO		NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
1.		ACTIVO
1.0.1.		ACTIVO CORRIENTE
1.0.1.0.1.		Efectivo y equivalentes del efectivo
1.0.1.0.1.0.1.		Caja
1.0.1.0.1.0.2.		Bancos
1.0.1.0.2.		ACTIVOS FINANCIEROS
1.0.1.0.2.0.1.		Activos Financieros disponibles para la venta
1.0.1.0.2.0.5		Documentos y cuentas por cobrar a clientes no relacionados
1.0.1.0.2.0.6.		Documentos y cuentas por cobrar a clientes relacionados
1.0.1.0.2.0.9.	(-)	Provisión cuentas incobrables y deterioro
1.0.1.0.3.		INVENTARIOS
1.0.1.0.3.0.6.		Inventarios de productos terminados y mercadería en almacén - Comprado terceros
1.0.1.0.3.1.3.	(-)	Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario
1.0.1.0.4.		SERVICIO Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1.0.1.0.4.0.2.		Arriendo pagados por anticipado
1.0.1.0.4.0.3.		Anticipo a proveedores
1.0.1.0.4.0.4.		Otros anticipos entregados
1.0.1.0.5.		ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.0.1.0.5.1.		Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1.0.1.0.5.2.		Crédito tributario a favor de la empresa (I.R)
1.0.2.		ACTIVOS NO CORRIENTES
1.0.2.0.1.		Propiedad Planta y Equipo
1.0.2.0.1.0.1.		Terrenos
1.0.2.0.1.0.2.		Edificio
1.0.2.0.1.0.5.		Muebles y enseres
1.0.2.0.1.0.6.		Maquinaria y Equipos
1.0.2.0.1.0.8.		Equipo de computación
1.0.2.0.1.0.9.		Vehículos
1.0.2.0.1.0.1.1.		Repuestos y Herramientas
1.0.2.0.1.0.1.2.	(-)	Depreciación acumulada propiedad planta y equipo

2.0.1.		PASIVOS
2.0.1.0.1.		PASIVOS CORRIENTE
2.0.1.0.3.		Cuentas y documentos por pagar
2.0.1.0.3.0.1.		Sueldos acumulados por pagar
2.0.1.0.3.0.2.		Proveedores
2.0.1.0.4.		Obligaciones con instituciones Financieras
2.0.1.0.7.		Otras obligaciones corrientes
2.0.1.0.7.0.1.		Con la administración Tributaria
2.0.1.0.7.0.3.		Con el IESS
2.0.1.0.7.0.3.0.1.		IESS Personal
2.0.1.0.7.0.3.0.2.		IESS Patronal
2.0.1.0.7.0.4.		Por beneficio de ley empleados
2.0.1.0.7.0.5.		Participación trabajadores por pagar
2.0.1.1.0.		Anticipo de clientes
2.0.2.		PASIVO NO CORRIENTE
2.0.2.0.2.		Cuentas y documentos por pagar
2.0.2.0.3.		Obligaciones con instituciones Financieras
3		PATRIMONIO NETO
3.0.		Capital
3.0.6.		Resultados Acumulados
3.0.6.1.		Ganancias acumuladas
3.0.6.2.	(-)	Pérdidas acumuladas
3.0.7.		Resultados del Ejercicio
3.0.7.0.1.		Ganancia neta del período
3.0.7.0.2.	(-)	Pérdida neta del período
4.		INGRESOS
4.1.		INGRESO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.1.0.1.		Venta de bienes
4.1.1.1.	(-)	Devolución en ventas
4.2.		Ganancia Bruta
4.3.		Otros ingresos
4.3.0.2.		Interes Financieros
4.3.0.5.		Otras Rentas
4.3.0.5.0.1.		Comisiones
5.1.		COSTOS DE VENTAS Y PRODUCCIÓN
5.1.0.1.		Productos Vendidos
5.1.0.1.0.1.	(+)	Inventario Inicial
5.1.0.1.0.2.	(+)	Compras netas
5.1.0.1.0.3.	(+)	Importaciones de bienes
5.1.0.1.0.4.	(-)	Inventario Final

5.	GASTOS
5.2.0.1.	GASTOS DE VENTA
5.2.0.1.0.1.	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
5.2.0.1.0.2.	Aportes a la seguridad social
5.2.0.1.0.8.	Mantenimiento y reparaciones
5.2.0.1.0.9.	Arrendamiento
5.2.0.1.1.0.	Comisiones a vendedores
5.2.0.1.1.1.	Promoción y publicidad
5.2.0.1.1.3.	Combustible
5.2.0.1.1.5.	Transporte
5.2.0.1.1.6.	Gasto de viaje
5.2.0.1.1.8.	Agua, energía, Luz y telecomunicaciones
5.2.0.1.2.1.	Depreciaciones
5.2.0.1.2.1.0.1.	Propiedad planta y equipo
5.2.0.2	GASTOS ADMINISTRACIÓN
5.2.0.2.0.1.	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
5.2.0.2.0.2.	Aportes a la seguridad social
5.2.0.2.0.9.	Arrendamiento
5.2.0.2.0.1.0.	Comisiones a vendedores
5.2.0.2.0.1.1.	Promoción y publicidad
5.2.0.2.0.1.3.	Combustible
5.2.0.2.0.1.5.	Transporte
5.2.0.2.0.1.8.	Agua, energía, Luz y telecomunicaciones
5.2.0.2.2.1.	Depreciaciones
5.2.0.2.2.1.0.1.	Propiedad Planta y Equipo
5.2.0.2.2.3.	Gasto deterioro
5.2.0.2.2.3.0.5.	Gasto provisión cuentas incobrables
5.2.0.3.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.0.3.0.1.	Interes
5.2.0.3.0.2.	Comisiones
6.0.	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS
6.1.	15% Participación Trabajadores
6.2.	Ganancia (Pérdida) antes de impuestos
6.3.	Impuesto a la Renta causado

Fuente de información: Investigación Directa (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.)

3.6.3. Descripción de las principales Cuentas Contables

A continuación, se presenta cada cuenta del catálogo con su respectiva descripción, dinámica, movimiento de las cuentas, políticas, medidas de control interno y la Normativa aplicable de cada una.

Tabla 58 *Dinámica de la cuenta Activo*


	MANUAL CONTABLE
	ACTIVO
DESCRIPCIÓN:	
<p>Según Comprende todos los bienes y derechos tangibles o intangibles que la empresa posee los cuales representan beneficios presentes o futuros. Las cuentas que integran el activo según su naturaleza poseen saldo deudor, excepto las cuentas que son reguladoras de activo como: provisiones, depreciaciones y amortizaciones acumuladas.</p>	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de efectivo y de equivalentes de efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos en efectivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Cobros de dinero por cuentas por cobrar. • Compra de mercadería 	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de cuentas por cobrar.
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos anticipados 	<ul style="list-style-type: none"> • Depreciación de propiedad, planta y equipo. • Amortización de activos intangibles.
<ul style="list-style-type: none"> • Créditos tributarios y anticipos de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de mercadería
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de propiedad, planta y equipo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de activos intangibles 	
NORMATIVA APLICABLE:	
NIC 38 Activos Intangibles	

Tabla 59 *Dinámica de la cuenta Efectivo y equivalentes de efectivo*


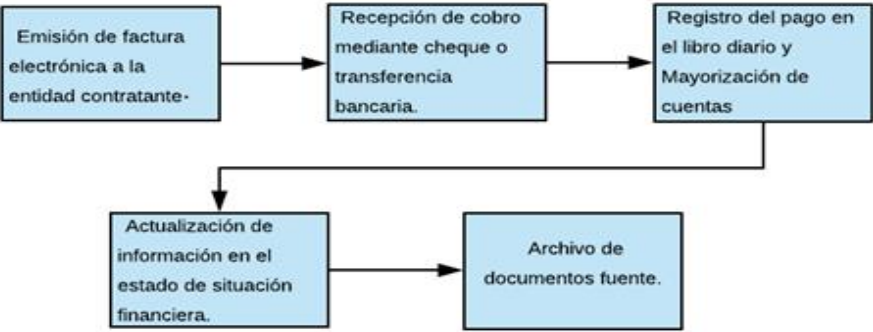
	MANUAL CONTABLE
CÓDIGO: 10101	GRUPO DE CUENTA : ACTIVO
DESCRIPCIÓN:	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
Agrupar las subcuentas que representan medios de pago como dinero en efectivo, cheques, giros, transferencias, entre otros, así como los depósitos en instituciones financieras, y otros equivalentes de efectivo disponibles a requerimiento del titular	POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO: *Los pagos superiores a \$ 100, 00 se deben realizar mediante cheque. *Los cheques deben contar con la firma y sello de gerencia para su cobro.
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:
<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de ventas de contado y recuperación de cartera en efectivo a caja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salidas de efectivo por devoluciones anticipos de mercadería.
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos de efectivo por medios electrónicos (transferencias bancarias) y otras formas de ingreso de efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques girados a proveedores de bienes o servicios.
<ul style="list-style-type: none"> • Sobrantes de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos por medios electrónicos u otras formas de transferencia bancaria.
<ul style="list-style-type: none"> • Notas de crédito emitidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones con terceros.
<ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones de impuestos en efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faltantes de caja.
<ul style="list-style-type: none"> • Todo ingreso lícito en efectivo o sus equivalentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier otra erogación de dinero o sus equivalentes que se justifique con el giro del negocio.
PROCESO CONTABLE	
 <pre> graph LR A[Emisión de factura electrónica a la entidad contratante] --> B[Recepción de cobro mediante cheque o transferencia bancaria.] B --> C[Registro del pago en el libro diario y Mayorización de cuentas] C --> D[Actualización de información en el estado de situación financiera.] D --> E[Archivo de documentos fuente.] </pre>	
NORMATIVA APLICABLE:	
* NIC 1 Presentación de estados financieros.	* NIC 7 Estado de flujos de efectivo.

Tabla 60 Dinámica de la cuenta *Cuentas por cobrar*


	MANUAL CONTABLE
	GRUPO DE CUENTA : ACTIVO
CÓDIGO: 1010206	CUENTAS POR COBRAR
DESCRIPCIÓN:	POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:
<p>Las cuentas de este rubro registran el importe por cobrar de clientes y empleados, deudas respaldadas con títulos de crédito a favor de la empresa, se registra el valor de los impuestos pagados por anticipado que están pendientes de regularizar, también identifica el valor de las estimaciones para cuentas incobrables.</p>	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de las ventas al crédito que la empresa les otorga a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el pago efectuado por el cliente total o parcial de la deuda a su cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Con el valor de notas de débito emitidas a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por los créditos castigados con cargo a la provisión respectiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Por el saldo acumulado del período anterior. 	
NORMATIVA APLICABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas) 	
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación 	
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar 	

Tabla 61 *Dinámica de la cuenta Inventarios*


	MANUAL CONTABLE	
	GRUPO DE CUENTA : ACTIVO	
CÒDIGO: 10103	INVENTARIOS	
DESCRIPCIÓN:	POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:	
Registran los bienes tangibles que la empresa posee para el funcionamiento y ejecución de las operaciones del giro normal. En las cuentas de este rubro se registra el valor de las compras de mercaderías disponibles en bodegas para la venta directa a terceros.	*Para el control de inventarios se debe realizar constataciones físicas al menos una cada 3 meses. *Los responsables de inventario se asignarán mediante acta de entrega recepción	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:	
<ul style="list-style-type: none">• Con las compras efectuadas de mercaderías para vender.• Por el saldo acumulado del período anterior.• Con las compras o anticipos efectuadas de mercaderías pendientes de ingreso físico a bodega.• Con las compras efectuadas de mercaderías para vender.	<ul style="list-style-type: none">• Por las ventas efectuadas durante el período contable.• Con las muestras otorgadas a clientes.• Con las ventas a empleados.• Con los ajustes por faltantes de inventario, al efectuar inventarios físicos con la correspondiente autorización.• Con los autoconsumos de los departamentos.• Con el ingreso de la mercadería a bodega con sus respectivos documentos de respaldo.	
PROCESO CONTABLE		
<div><div>Orden de compra de inventario.</div><div>Compra de inventario que genera factura.</div><div>Pago de factura mediante cheque o transferencia bancaria.</div><div>Actualización de tarjeta kardex.</div><div>Registro del pago en el libro diario y Mayorización de cuentas.</div><div>Actualización de información en el estado de situación financiera.</div><div>Archivo de documentos fuente.</div></div>		
NORMATIVA APLICABLE:		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 02. Existencias* NIC 36.Deterioro del valor de los Activos	<ul style="list-style-type: none">• NIC 08. Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores	

Tabla 62 *Dinámica de la cuenta Pasivo*


	MANUAL CONTABLE	
	PASIVO	
DESCRIPCIÓN:		
Comprende todas las obligaciones contraídas por la empresa, que serán canceladas en dinero, bienes o servicios. Está conformado por las obligaciones financieras tales como: proveedores, cuentas por pagar, impuestos, obligaciones laborales, provisiones. Las cuentas que integran el pasivo según su naturaleza poseen saldo acreedor.		
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:	
<ul style="list-style-type: none">• La disminución de las obligaciones por devoluciones de compras a los proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Compras a crédito.	
<ul style="list-style-type: none">• Las notas de crédito emitidas por los proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Obligaciones contraídas con instituciones financieras.	
<ul style="list-style-type: none">• Por pago total o parcial de la obligación contraída con proveedor y/o institución financiera.	<ul style="list-style-type: none">• Anticipo de clientes.	
	<ul style="list-style-type: none">• Importe por provisiones	
NORMATIVA APLICABLE:		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas).		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 37 Provisiones, activos contingentes y pasivos contingentes		

Tabla 63 *Dinámica de la cuenta Cuentas y Documentos por Pagar*


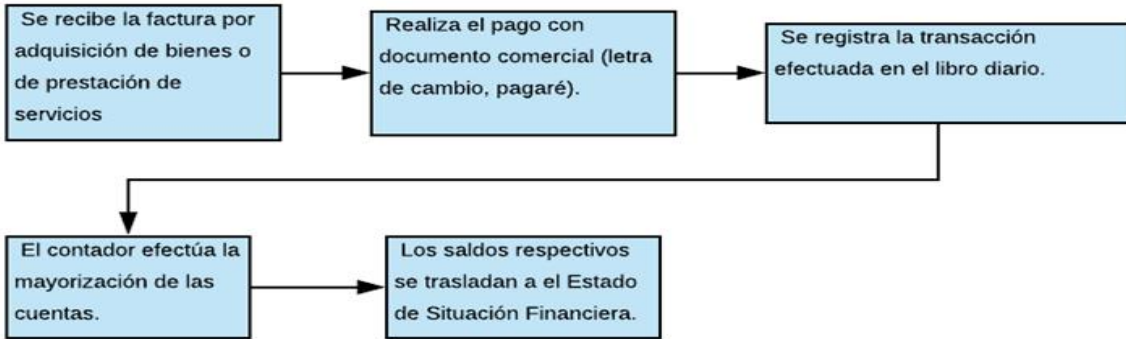
	MANUAL CONTABLE
CÓDIGO: 20103	GRUPO DE CUENTA : PASIVO
	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
DESCRIPCIÓN:	POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:
Representan los valores pendientes de pago a proveedores, documentos por pagar, impuestos y contribuciones, prestaciones laborales, acreedores, intereses por pagar, obligaciones bajo arrendamiento financiero, anticipo de clientes, debido a operaciones corrientes a corto plazo.	*Los pagos con documentos y cuentas por pagar deben aprobarse por el gerente de manera escrita.
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:
<ul style="list-style-type: none"> • Pago a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compras a crédito con vencimiento a corto plazo.
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos al IESS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones contraídas con instituciones financieras a corto plazo.
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de retenciones en la fuente, impuesto a la renta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo de clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de obligaciones contraídas con instituciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe por provisiones
PROCESO CONTABLE	
 <pre> graph LR A[Se recibe la factura por adquisición de bienes o de prestación de servicios] --> B[Realiza el pago con documento comercial (letra de cambio, pagaré).] B --> C[Se registra la transacción efectuada en el libro diario.] C --> D[El contador efectúa la mayorización de las cuentas.] D --> E[Los saldos respectivos se trasladan a el Estado de Situación Financiera.] </pre>	
NORMATIVA APLICABLE:	
*NIC 1 Presentación de Estados Financieros	

Tabla 64 *Dinámica de la cuenta Obligaciones con Instituciones Financieras*


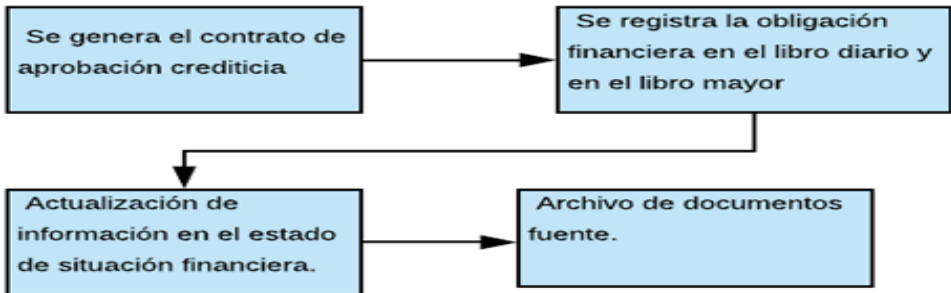
	MANUAL CONTABLE
	GRUPO DE CUENTA : PASIVO
CÓDIGO: 20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
DESCRIPCIÓN:	POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:
<p>Se registran las obligaciones con bancos y otras instituciones financieras, con plazos de vencimiento corriente, y llevados al costo amortizado utilizando tasas efectivas, Su saldo es de naturaleza acreedora, incluye obligaciones con instituciones financieras locales y del exterior</p>	<p>*Las cuotas correspondientes a obligaciones con instituciones financieras se deben cancelar tres días antes de la fecha máxima de pago.</p>
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:
<ul style="list-style-type: none"> • Abono a las obligaciones con instituciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones con instituciones financieras a corto plazo.
<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de obligaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos bancarios.
PROCESO CONTABLE	
 <pre> graph TD A[Se genera el contrato de aprobación crediticia] --> B[Se registra la obligación financiera en el libro diario y en el libro mayor] B --> C[Actualización de información en el estado de situación financiera.] C --> D[Archivo de documentos fuente.] </pre>	
NORMATIVA APLICABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • SC Instructivo: Formularios de presentación del juego completo de Estados Financieros individuales bajo NIIF 	

Tabla 65 *Dinámica de la cuenta Patrimonio*


	MANUAL CONTABLE	
	PATRIMONIO	
DESCRIPCIÓN:		
Comprende la inversión o aporte de los accionistas (propietarios) y el capital adicional, así como el excedente de revaluación, las reservas y los resultados acumulados.		
DEBITADA POR:		ACREDITADA POR:
<ul style="list-style-type: none">• Por la reducción del capital debidamente autorizada• Pérdidas del ejercicio.		<ul style="list-style-type: none">• Por el importe del capital inicial suscrito y aportes posteriores.• Por la capitalización de utilidades.• Por la capitalización de reservas
NORMATIVA APLICABLE:		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas).• NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación.• NIIF para PYMES Modulo 2 Conceptos y principios generales		

Tabla 66 *Dinámica de la cuenta Ganancia Neta del Periodo*


	MANUAL CONTABLE	
	GRUPO DE CUENTA : PATRIMONIO	
CÒDIGO: 30701	GANANCIA NETA DEL PERIÒDO	
DESCRIPCIÓN:		
Refleja la utilidad del ejercicio después de registrar las deducciones del periodo.		
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:	
Quando los ingresos son menores que los gastos una vez realizadas las deducciones.	Quando los ingresos son mayores que los gastos una vez realizadas las deducciones.	
PROCESO CONTABLE		
<div><div>Se deducen los gastos de los ingresos</div><div>→</div><div>Se deduce las obligaciones pertinentes</div><div>→</div><div>El saldo de la cuenta es resulta de la realización del estado de resultados</div></div>		

Tabla 67 *Dinámica de la cuenta Ingresos*



	MANUAL CONTABLE	
	INGRESOS	
DESCRIPCIÓN:		
Representa la principal razón de las actividades ordinarias de la empresa, agrupa recursos obtenidos por las ventas de bienes e ingresos extraordinarios por intereses ganados. Cuando se ha producido un incremento en los beneficios futuros, asociado a un incremento en un activo o a una disminución en un pasivo, y que puede ser medido razonablemente.		
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:	
<ul style="list-style-type: none">• Devoluciones en ventas.	<ul style="list-style-type: none">• Venta de mercadería.	
<ul style="list-style-type: none">• Descuentos en ventas	<ul style="list-style-type: none">• Intereses ganados.	
	<ul style="list-style-type: none">• Comisiones ganadas	
NORMATIVA APLICABLE:		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas).		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 18.- Ingresos Ordinarios.		

Tabla 68 *Dinámica de la cuenta Gastos*

	MANUAL CONTABLE	
	GASTOS	
DESCRIPCIÓN:		
Agrupa las subcuentas que acumulan los gastos de servicios prestados por terceros a la empresa, inherentes al giro de negocio.		
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR:	
<ul style="list-style-type: none">• Pagos de sueldos administrativos y de ventas.• Pago de intereses por financiamiento.• Porcentajes destinados a depreciación o provisión de activos según criterio contable (fundamentado).• Por la constitución de la provisión para incobrables de cuentas por cobrar diversas.• Por las depreciaciones de la propiedad, planta y equipo	<ul style="list-style-type: none">• Cierre del período, con cargo la cuenta de Resultados.	
NORMATIVA APLICABLE:		
<ul style="list-style-type: none">• NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas).• NIC 16, NIC 17, NIC 38, NIC 40, y NIC 41, en lo referido a la disposición de activos.• NIC 38 Intangibles (en lo referido a gastos de investigación y desarrollo)		

3.6.4. Proceso Contable

Los principales registros contables utilizados son los siguientes:

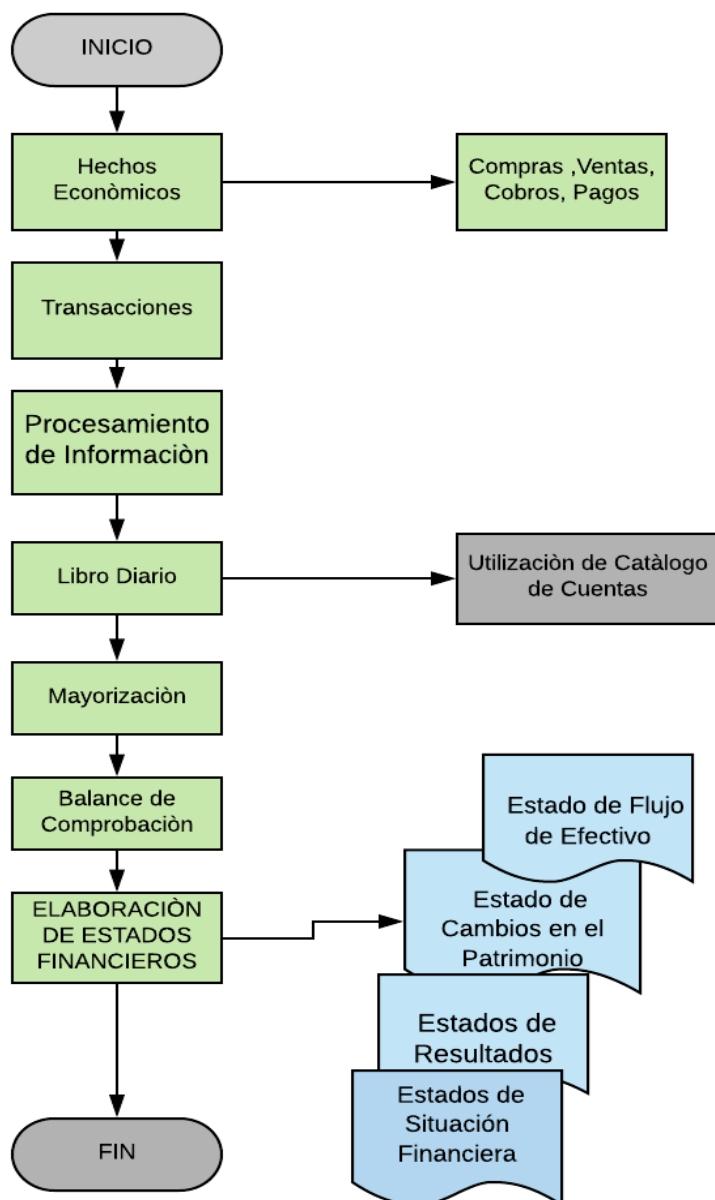


Figura 38 *Proceso Contable*

Fuente de información: Investigación Directa


3.6.4.1. Ejercicio Contable

Para el presente Trabajo se plantea un ejercicio contable, de acuerdo a la realidad de la empresa para una mejor comprensión se lo realiza de la siguiente manera.

EJERCICIO PRÁCTICO											
Provesum&ccía. es una empresa comercial y presenta el siguiente estado de situación inicial al 01 de enero del 2017.											
Caja -Bancos	36000										
Cuenras por Cobrar	12000										
Inventario de Mecadería (800Unid a \$40c/u)	32000										
Edificio	48000										
Préstamos Bancarios por Pagar		50000									
Interés Acumulado por Pagar		6000									
Superavit Ganancias Retenidas		12000									
Capital.		60000									
TRANSACCIONES: (Considerar mas el IVA y las Retenciones en la Fuente)											
01/05/2018	Se compran 1000 unid. De mercadería a la Cía.MYJ S.A. a \$ 45c/u al contado, con un descuento del 8%. Se incluye en la factura el flete por \$500										
25/06/2018	Se vende 500 Unid. De mercadería a \$ 86c/u a la empresa UMBRO Cía Ltda. Con un descuento del 5%. El 50% cancela en fectivo y la diferencia a crédito personal.										
30/06/2018	De las compras de Mayo 28se hace una devolucion de 350 Unid. De mercaderá										
10/07/2018	Se compra al contado a la empresa POPULAR (Contribuyente especial) material de empaque por \$800										
15/07/2018	De las compras de Junio 25, nos devuelven 100 Unid. Y cancelan el saldo adeudado										
10/10/2018	Se vende 900 Unid. De Mercadería a la empresa KVMN (Contribuyente especial) a \$90 c/u con un descuento del 5%. El 60% cancelan en efectivo y la diferencia firman una letra para 60 días a un interes del 10% anual.										
DATOS ADICIONALES											
1	El inventario Final de Mercaderías es de \$600										
2	El préstamo bancario se firmó el 15 de Agosto del 2016 a una tasa de interés del 14.5% anual										
3	La provisión para cuentas incobrables es del 5% del saldo de las Cuentas por Cobrar										
4	El edificio se deprecia en 20 años. Calcular la depreciación para el 5to Año considerando un valor residual del 25% del costo										


Figura 39 Datos Ejercicio Contable


Tabla 69 Libro Diario de la empresa


EMPRESA PROVESUM&CÍA				
Libro Diario				
Al 31 de Diciembre del 2017				
FECHA	Código	DETALLE	DEBE	
01/01/2017		1		
	1010101	Caja	\$ 18,000.00	
	1010102	Bancos	\$ 18,000.00	
	1010206	Cuentas por Cobrar	\$ 12,000.00	
	10103	Inventario Mercadería(800 unid a \$40 c/u)	\$ 32,000.00	
	1020102	Edificio	\$ 48,000.00	
	230830	Prestamos Bancarios por pagar		\$ 50,000.00
	201112	Interes Acumulado por pagar		\$ 6,000.00
	3061	Superavit GananciasRetenidas		\$ 12,000.00
	30	Capital		\$ 60,000.00
		v/r Estado de Situación Inicial		
28/05/2017		2		
	10103	Inventario de mercaderia	\$ 41,900.00	
	230504	IVA 12%	\$ 4,968.00	
	1010101	Caja		\$ 46,449.00
	230505	Retencion Fuente I.R 1%		\$ 419.00
		V/r Compra de Mercaderia		
25/05/2017		3		
	1010101	Caja	\$ 22,671.75	
	1010206	Cuentas por Cobrar	\$ 22,671.75	
	11208	Anticipado I.R 1%	\$ 408.50	
	4101	Ventas		\$ 40,850.00
	230504	IVA12%		\$ 4,902.00
		v/r Venta de Mercaderia		
25/05/2017		4		
	51	Costos Ventas	\$ 20,530.00	
	10103	Inventariode Mercaderia		\$ 20,530.00
30/06/2017		5		
	1010101	Caja	\$ 16,228.80	
	10103	Inventariode Mercaderia		\$ 14,490.00
	230504	IVA 12%		\$ 1,738.80
		v/r Devolucion de mercaderia		
		6		
10/07/2017	1010306	Material y empaque	\$ 800.00	
	230504	IVA 12%	\$ 96.00	
	1010101	Caja		\$ 888.00
	230505	Retencion Fuente I.R 1%		\$ 8.00
		v/r Compra de Mercaderia		
15/07/2017		7		
	1010101	Caja	\$ 13,521.35	
	4111	Devolucion Ventas	\$ 8,170.00	
	230504	IVA 12%	\$ 980.40	
	1010206	Cuentas por Cobrar		\$ 22,671.75
		v/r Devolucion Ventas		


10/10/2017		8		
	1010101	Caja	\$ 49,586.58	
	1106	Documento por Cobrar	\$ 33,057.72	
	11208	Anticipo I.R 1%	\$ 769.50	
	112	Anticipo IVA 30%	\$ 2,770.20	
	4101	Ventas		\$ 76,950.00
	130504	IVA 12%		\$ 9,234.00
		v/r Venta de Mercaderia		
10/10/2017		9		
	51	Costos ventas	\$ 36,837.00	
	10103	Inventario de Mercaderia		\$ 36,837.00
		10A		
	104104	Interes Acumulado por cobrar	\$ 742.67	
	4302	Interes Ganado		\$ 742.67
		v/r Interes generado letra de cambio		
		11A		
	520121	Gasto depreciacion Edificio	\$ 2,742.86	
	11419902	Depreciacion Acumulada Edificio		\$ 2,742.86
		v/r Depreciacion Edificio		
		12A		
	520108	Gasto Material Empaque	\$ 200.00	
	1010306	Material Empaque		\$ 200.00
		13A		
	520301	Gasto Interes	72.50	
	201112	Interes Acumulado por pagar		\$ 7,250.00
		14A		
	521159	Gastos Cuentas Malas	\$ 600.00	
	52022305	Provision Cuentas Incobrables		\$ 600.00
		15A		
		Resumen de ventas y gastos	\$ 72,236.86	
	51	Costos de Ventas		\$ 53,274.00
	4111	Devolucion de Ventas		\$ 8,170.00
	520121	Gasto Depreciacion Edificio		\$ 2,742.86
	520108	Gasto material y Empaque		\$ 200.00
	520301	Gasto Interes		\$ 72.50
	521159	Gasto Cuentas malas		\$ 600.00
		v/r Cerrar la Cuenta de Resultado y Gastos		
		16C		
	4101	Ventas	\$ 117,800.00	
	4302	Interes Ganado	\$ 742.67	
		Resumen de rentas y gastos		\$ 118,542.67
		v/r Cerrar la cuenta de Resultados de Ingresos		
		17C		
		Resumen de Rentas y Gastos	\$ 46,305.81	
	380805	Utilidad Neta		\$ 46,305.81
		v/r Cerrar la Cuenta de Resumen de ventas y gastos y		
		18C		
	48	Utilidad del ejercicio	\$ 15,605.06	
	5202	15% Participacion de el trabajador		\$ 6,945.87
	520201	22% Impuesto Renta		\$ 8,659.19
		v/r Obligaciones de la Empresa		



Tabla 70 Mayorización de la empresa



	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: CAJA-BANCOS	CÓDIGO: 101001-2	AÑO: 2017	N.º 1
	DEBE	HABER	
	\$ 36,000.00	\$ 46,449.00	
	\$ 22,671.75	\$ 888.00	
	\$ 16,228.80		
	\$ 13,521.35		
	\$ 49,586.58		
TOTAL:	\$ 138,008.48	TOTAL: \$ 47,337.00	
SALDO DEUDOR	\$ 90,671.48		


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: CUENTAS POR COBRAR	CÓDIGO: 1010206	AÑO: 2017	N.º 2
	DEBE	HABER	
	\$ 12,000.00	\$ 22,671.76	
	\$ 22,671.76		
	TOTAL:	\$ 34,671.76	TOTAL: \$22,671.76
SALDO DEUDOR	\$ 12,000.00		


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: INVENTARIO MERCADERÍA	CÓDIGO: 1010306	AÑO: 2017	N.º 3
	DEBE	HABER	
	\$ 32,000.00	\$ 20,530.00	
	\$ 41,900.00	\$ 14,490.00	
	\$ 4,093.00	\$ 36,837.00	
TOTAL:	\$ 77,993.00	TOTAL: \$ 71,857.00	
SALDO DEUDOR	\$ 6,136.00		


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: EDIFICIO	CÓDIGO: 1020102	AÑO: 2017	N.º 4
	DEBE	HABER	
	\$ 48,000.00		
TOTAL:	\$ 48,000.00	TOTAL: \$ -	
SALDO DEUDOR	\$ 48,000.00		

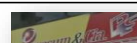
	MANUAL CONTABLE				MANUAL CONTABLE						
	LIBRO MAYOR				LIBRO MAYOR						
	CUENTA: PRÈSTAMO BANCARIO POR PAGAR	CÒDIGO: 230830	AÑO: 2017		N.º	5	CUENTA: INTERES ACUMULADO POR PAGAR	CÒDIGO: 201112	AÑO: 2017	N.º	6
		DEBE	HABER			DEBE		HABER			
		\$ 50,000.00					\$ 6,000.00				
							\$ 7,250.00				
TOTAL:		TOTAL: \$ 50,000.00			TOTAL:		TOTAL: \$13,250.00				
SALDO ACREEDOR		\$ 50,000.00			SALDO ACREEDOR		\$ 13,250.00				


	MANUAL CONTABLE				MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR				LIBRO MAYOR		
CUENTA: SUPERAVIT GANANCIAS RETENIDAS	CÓDIGO: 3061	AÑO: 2017	N.º 7	CUENTA: CAPITAL	CÓDIGO: 30	AÑO: 2017	N.º 8
	DEBE	HABER			DEBE	HABER	
		\$ 12,000.00					
						\$ 60,000.00	
TOTAL:		TOTAL: \$ 12,000.00		TOTAL:		TOTAL: \$ 60,000.00	
SALDO ACREEDOR		\$ 12,000.00		SALDO ACREEDOR		\$ 60,000.00	


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: IVA 12%	CÒDIGO: 130504	AÑO: 2017	N.º 9
	DEBE	HABER	
	\$ 4,968.00	\$ 4,902.00	
	\$ 96.00	\$ 1,738.80	
	\$ 980.40	\$ 9,234.00	
	TOTAL:	\$ 6,044.40	TOTAL: \$ 15,874.80
SALDO ACREEDOR		\$ 9,830.40	



	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: RETENCIÓN FUENTE I.R.	CÒDIGO: 130505	AÑO: 2017	N.º 10
	DEBE	HABER	
		\$ 419.00	
		\$ 8.00	
	TOTAL:		TOTAL: \$ 427.00
SALDO ACREEDOR		\$ 427.00	



	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: ANTICIPO I.R.	CÒDIGO: 11208	AÑO: 2017	N.º 11
	DEBE	HABER	
	\$ 408.50		
	\$ 769.50		
TOTAL:	\$ 1,178.00	TOTAL:	
SALDO DEUDOR	\$ 1,178.00		



	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: VENTAS	CÒDIGO: 4101	AÑO: 2017	N.º 12
	DEBE	HABER	
		\$ 40,850.00	
		\$ 76,950.00	
	TOTAL:	\$ -	TOTAL: \$ 117,800.00
SALDO ACREEDOR		\$ 117,800.00	


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: COSTO DE VENTAS	CÒDIGO: 51	AÑO: 2017	N.º 13
	DEBE	HABER	
	\$ 4,968.00	\$ 4,902.00	
	\$ 96.00	\$ 1,738.80	
	\$ 980.40	\$ 9,234.00	
TOTAL:	\$ 6,044.40	TOTAL: \$ 15,874.80	
SALDO ACREEDOR		\$ 9,830.40	


	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: MATERIAL EMPAQUE	CÒDIGO:	AÑO: 2017	N.º 14
	DEBE	HABER	
	\$ 800.00	\$ 200.00	
	TOTAL:		TOTAL: \$ 200.00
SALDO DEUDOR	\$ 600.00		



	MANUAL CONTABLE				MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR				LIBRO MAYOR		
CUENTA: DEVOLUCIÒN VENTAS	CÒDIGO: 4111	AÑO: 2017	N.º 15	CUENTA: ANTICIPO IVA 30%	CÒDIGO: 4111	AÑO: 2017	N.º 16
	DEBE	HABER			DEBE	HABER	
	\$ 8,170.00				\$ 2,770.20		
TOTAL:		TOTAL:	\$ -	TOTAL:		TOTAL:	\$ -
SALDO DEUDOR	\$ 8,170.00			SALDO DEUDOR	\$ 2,770.20		



	MANUAL CONTABLE				MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR				LIBRO MAYOR		
CUENTA: DOCUMENTOS POR COBRAR	CÒDIGO: 1010206	AÑO: 2017	N.º 17	CUENTA: INTERES ACUMULADO POR COBRAR	CÒDIGO: 4302	AÑO: 2017	N.º 18
	DEBE	HABER			DEBE	HABER	
	\$ 33,054.72				\$ 742.67		
TOTAL:	\$ 33,054.72	TOTAL:	\$ -	TOTAL:	\$ 742.67	TOTAL:	\$ -
SALDO DEUDOR	\$ 33,054.72			SALDO DEUDOR	\$ 742.67		



	MANUAL CONTABLE				MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR				LIBRO MAYOR		
CUENTA: INTERES GANADO	CÓDIGO: 4302	AÑO: 2017	N.º 19	CUENTA: GASTO DEPRECIACIÓN EDIFICIO	CÓDIGO: 520121	AÑO: 2017	N.º 20
	DEBE	HABER			DEBE	HABER	
		\$	742.67		\$	2,742.86	
TOTAL:	\$ -	TOTAL:	\$ 742.67	TOTAL:	\$ 2,742.86	TOTAL:	
SALDO ACREEDOR		\$	742.67	SALDO DEUDOR	\$	2,742.86	

	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: GASTO MATERIAL EMPAQUE	CÓDIGO: 5201	AÑO: 2017	N.º 21
	DEBE	HABER	
	\$ 200.00		
TOTAL:	\$ 200.00	TOTAL:	\$ -
SALDO DEUDOR	\$ 200.00		

	MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR		
CUENTA: GASTO INTERES	CÓDIGO: 520301	AÑO: 2017	N.º 22
	DEBE	HABER	
	\$ 7,250.00		
TOTAL:	\$ 7,250.00	TOTAL:	\$ -
SALDO DEUDOR	\$ 7,250.00		

	MANUAL CONTABLE				MANUAL CONTABLE		
	LIBRO MAYOR				LIBRO MAYOR		
CUENTA: GASTO CUENTAS MALAS	CÒDIGO:521159	AÑO: 2017	N.º 23	CUENTA: PROVISIÒN CUENTAS INCOBRABLES	CÒDIGO: 52022305	AÑO: 2017	N.º 24
	DEBE	HABER			DEBE	HABER	
	\$ 600.00				\$ 600.00	\$ 600.00	
TOTAL:	\$ 600.00	TOTAL:	\$ -	TOTAL:	\$ -	TOTAL:	\$ 600.00
SALDO DEUDOR	\$ 600.00			SALDO ACREEDOR		\$ 600.00	

	MANUAL CONTABLE					MANUAL CONTABLE			
	LIBRO MAYOR					LIBRO MAYOR			
CUENTA: DEPRECIACIÓN ACUM. EDIFICIO	CÒDIGO: 520108	AÑO: 2017	N.º	25	CUENTA: UTILIDAD EJERCICIO	CÒDIGO: 48	AÑO: 2017	N.º	26
	DEBE	HABER				DEBE	HABER		
		\$ 2,742.86				\$ 15,605.06	\$ 46,305.81		
TOTAL:	\$ -	TOTAL:	\$	2,742.86	TOTAL:	\$ 15,605.06	TOTAL:	\$	46,305.81
SALDO ACREEDOR		\$		2,742.86	SALDO ACREEDOR		\$		30,700.75

	MANUAL CONTABLE LIBRO MAYOR				MANUAL CONTABLE LIBRO MAYOR		
CUENTA: 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	CÓDIGO: 5202	AÑO: 2017	N.º 27	CUENTA: 22% I.R.	CÓDIGO: 520201	AÑO: 2017	N.º 28
	DEBE	HABER			DEBE	HABER	
		\$ 6,945.87				\$ 8,659.19	
TOTAL:		TOTAL:	\$ 6,945.87	TOTAL:		TOTAL:	\$ 8,659.19
SALDO ACREEDOR		\$ 6,945.87		SALDO ACREEDOR		\$ 8,659.19	

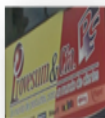
3.6.4.2. Balance de Comprobación

Tabla 71 Balance de Comprobación

EMPRESA PROVESUM&CÍA					
BALANCE DE COMPROBACIÓN					
Al 31 de Diciembre del 2017					
CÓDIGO	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
1010101	Caja	\$ 59.004,24	\$ 13.668,50	\$ 35.335,74	
1010102	Bancos	\$ 79.004,24	\$ 33.668,50	\$ 55.335,74	
1010206	Cuentas por Cobrar	\$ 34.671,75	\$ 22.671,75	\$ 12.000,00	
10103	Inventario de Mercadería	\$ 77.993,00	\$ 71.857,00	\$ 6.136,00	
1020102	Edificio	\$ 48.000,00		\$ 48.000,00	
230830	Prestamo Bancario por Pagar		\$ 50.000,00		\$ 50.000,00
201112	Interes Acumulado por Pagar		\$ 13.250,00		\$ 13.230,00
3061	Superavit Ganancias Retenidas		\$ 12.000,00		\$ 12.000,00
30	Capital		\$ 60.000,00		\$ 60.000,00
130504	Iva 12%	\$ 6.044,40	\$ 15.874,80		\$ 9.830,40
130505	Retencion Fuente I.R 1%		\$ 427,00		\$ 427,00
11208	Anticipo I.R	\$ 1.178,00		\$ 1.178,00	
4101	Ventas		\$ 117.800,00		\$ 117.800,00
51	Costo Ventas	\$ 57.367,00	\$ 4.093,00	\$ 53.274,00	
1010206	Material Empaque	\$ 800,00	\$ 200,00	\$ 600,00	
4111	Devolucion Ventas	\$ 8.170,00		\$ 8.170,00	
112	Anticipo Iva 30%	\$ 2.770,20		\$ 2.770,20	
1010206	Documento por Cobrar	\$ 33.057,72		\$ 33.057,72	
104104	Interes Acumulado por Cobrar	\$ 742,67		\$ 742,67	
4302	Interes Ganado		\$ 742,67		\$ 742,67
520121	Gastos Depreciacion Edificio	\$ 2.742,86		\$ 2.742,86	
520108	Gasto Material y Empaque	\$ 200,00			
521159	Gasto Cuentas Malas	\$ 600,00		\$ 600,00	
52022305	Provisión Cuentas Incobrables		\$ 600,00		\$ 600,00
11419902	Depreciacion acumulada Edificio		\$ 2.742,86		\$ 2.742,86
520301	Gasto Interes	\$ 7.250,00		\$ 7.250,00	
TOTAL		419596,08	419596,08	267192,93	267372,93


3.6.4.3. Estado de Situación Financiera

Tabla 72 Estado de Situación Financiera

EMPRESA PROVESUM&CÍA						
Estado Situación Fianciera						
Al 31 de Diciembre del 2017						
ACTIVOS			PASIVOS			
CORRIENTES	CODIGO		CORRIENTES	CODIGO		
Caja Bancos	1010101	\$ 90.671,48	Préstamo Bancario x Pagar	230830	\$ 50.000,00	
Cuentas x Cobrar	1010206	\$ 12.000,00	Interés Acum x Pagar	201112	\$ 13.250,00	
Inventario de Mercadería	10103	\$ 6.136,00	IVA12%	230504	\$ 9.830,40	
Anticipo I.R. 1%	11208	\$ 1.178,00	Provisión Cuentas Incobrables	52022305	\$ 600,00	
Anticipo IVA 30%	112	\$ 2.770,20	Depreciación Acum Edificio	11419902	\$ 2.742,86	
Interés Acum x Cobrar	104104	\$ 742,67	15% Participación Trabajador	5202	\$ 6.945,87	
Documento x Cobrar	1010206	\$ 33.057,72	% Impuesto Renta	5202201	\$ 8.659,19	
FIJOS			Retención I.R.	230505	\$ 427,00	
Edificio	1020102	\$ 48.000,00				
Materia de Empaque	1010306	\$ 600,00				
			TOTAL PASIVOS		\$ 92.455,32	
			PATRIMONIO			
			Superavit Ganancias Retenidas	3061	\$ 12.000,00	
			Capital Social	30	\$ 60.000,00	
			UTILIDAD NETA	380805	\$ 30.700,75	
			TOTAL PATRIMONIO		\$ 102.700,75	
TOTAL ACTIVOS		\$ 195.156,07	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 195.156,07	

3.6.4.4. Estado de Resultados

Tabla 73 *Estado de Resultados*

EMPRESA PROVESUM&CÍA					
Estado de Resultados					
CODIGO	Al 31 de Diciembre del 2017				
4101	VENTAS(NETAS)				\$ 117.800,00
51	-	Costo de Ventas		-\$53.274,00	
4111	-	Devolución Ventas		-\$ 8.170,00	
				-\$61.444,00	
380805	UTILIDAD BRUTA				\$ 56.356,00
5	GASTOS				\$ 10.792,86
5201		Operacionales		\$ 3.542,86	
5203		Financieros		\$ 7.250,00	
43	OTROS INGRESOS				\$ 742,67
4302		Interes Ganado			
48	UTILIDAD DEL EJERCICIO				\$ 46.305,81
5202	-	Participación Trabajador		\$ 6.945,87	
520201	-	Impuesto a la Renta (22%)		\$ 8.659,19	
				\$15.605,06	
	UTILIDAD NETA				\$ 30.700,75


3.6.4.5. Estado de Flujo de Efectivo

Tabla 74 Estado de Flujo de Efectivo

MANUAL CONTABLE	
EMPRESA PROVESUM&CÍA.	
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 40.050,28
Utilidad Neta	\$ 30.700,75
Depreciaciones	\$ 2.742,86
Cuentas por cobrar	\$ 12.000,00
Inventarios	-\$ 6.136,00
Intereses ganados	\$ 742,67
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-\$ 39.927,56
Compra de propiedad planta y equipo	-\$ 48.600,00
Intereses pagados	\$ 13,25
Impuestos Pagados	\$ 8.659,19
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	\$ 50.000,00
Prestamo Bancario	\$ 50.000,00
EFFECTOS DE LA VARIACION EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	
Flujo de Efectivo Neto	\$ 50.122,72
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del periodo	\$ 40.548,76
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al final del periodo	\$ 90.671,48
Declaro que los datos que constan en estos Estados Financieros son exactos y verdaderos, los Estados Financieros están elaborados bajo normas internacionales de Información Financiera (NIIF).	
GERENTE GENERAL	CONTADORA
NOMBRE:	NOMBRE:
CI/RUC:	CI/RUC:

3.6.4.6. Estado cambios en el Patrimonio

Tabla 75 Estado cambios en el Patrimonio

	MANUAL CONTABLE				
	<u>EMPRESA PROVESUM&CIA.</u>				
	ESTADO CAMBIOS EN EL PATRIMONIO				
	CAPITAL	RESERVA LEGAL	GANANCIAS ACUMULADAS	GANANCIA NETA DEL PERIODO	TOTAL PATRIMONIO NETO
SALDO AL FINAL DEL PERIODO	\$60,000.00		\$ 12,000.00	\$ 30,700.75	\$ 102,700.75
SALDO REEXPRESADO DEL PERIODO ANTERIOR	\$60,000.00		\$ 12,000.00	\$ 30,700.75	\$ 102,700.75
SALDO DEL PERIODO ANTERIOR	\$60,000.00		\$ 12,000.00	\$ 30,700.75	\$ 102,700.75
CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES					
CORRECCION DE ERRORES					
CAMBIOS EN EL AÑO PATRIMONIO					
Resultado integral Total del año(Ganancia o perdida del ejercicio)					
Declaro que los datos que constan en estos Estados Financieros son exactos y verdaderos, los Estados Financieros están elaborados bajo normas					
GERENTE GENERAL	CONTADORA				
NOMBRE:	NOMBRE:				
CI/RUC:	CI/RUC:				

3.6.4.6. Notas a los estados financieros

Se detalla las cuentas más principales de la empresa

✓ Activo corriente

▪ Efectivo y Equivalentes de Efectivo

Consta de todo el dinero que se tiene disponible en Caja o en los diferentes Bancos que tiene la empresa en los siguientes períodos

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	PERÍODO		VARIACIÓN
	2016	2017	
CAJA - BANCOS	\$50,145.21	\$90,671.48	\$ 40,526.27

✓ Activo Financiero

▪ Propiedad planta y Equipo

Corresponde a los bienes, propiedades adquiridas durante las actividades ejecutadas por la empresa Representados en la siguiente tabla.

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	Saldo inicial	Depreciación	VARIACIÓN
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
Edificio	\$ 48,000.00		\$ 48,000.00
Vehículo	\$ 22,000.00		\$ 22,000.00
Muebles y Enseres y Equipo de Oficina	\$ 8,500.00		\$ 8,500.00

- **Cuentas y Documentos por cobrar** Son todos los derechos generados por préstamos, créditos a los proveedores, empleados, clientes y otros que en un futuro será de beneficio para la empresa

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	Saldo inicial	Saldo Final	VARIACIÓN
Cuentas y documentos por cobrar			
Proveedores	\$ 8,000.00	\$ 100.00	\$ 7,900.00
Clientes	\$ 3,100.00	\$ 25.00	\$ 3,075.00
Empleados	\$ 1,050.00	\$ 25.00	\$ 1,025.00
TOTAL			\$ 12,000.00

▪ Inventarios

Son todos los productos o mercadería disponible que posee la empresa para posteriormente comercializarlos y así obtener una ganancia de los mismos.

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	Entradas	Salidas	Saldos
INVENTARIOS			
Suministros de Oficina	\$ 3,200.00	\$ 800.00	\$ 2,400.00
Artículos de Papelería	\$ 2,500.00	\$ 500.00	\$ 2,000.00
Líneas de Bazar	\$ 1,200.00	\$ 200.00	\$ 1,000.00
Juguetería	\$ 500.00	\$ 100.00	\$ 400.00
Confitería	\$ 400.00	\$ 64.00	\$ 336.00
TOTAL			\$ 6,136.00

✓ Gastos

Son decrementos producidos en el patrimonio aquellos rubros incurridos para el desarrollo de las operaciones de la empresa

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	Saldo inicial	Saldo Final	VARIACIÓN
GASTOS			
Operacionales	\$ 3,610.00	\$ 67.14	\$ 3,542.86
Financieros	\$ 9,700.00	\$ 2,450.00	\$ 7,250.00
TOTAL			\$ 10,792.86

3.7. Manual financiero

3.7.1. Introducción

El presente manual Financiero tiene como finalidad servir de guía y brindar información para el Gerente General, así como de los empleados de la empresa, permitiendo optimizar todos los procedimientos financieros.

Los estados Financieros deben ser presentados a los directivos basados en indicadores de gestión se pretende dar a conocer pautas y un análisis de los mismos, para un mejor desarrollo de la empresa.

3.7.2. Políticas Financieras

- Para el estudio financiero se procede a emplear los diferentes indicadores de gestión, los cuales debe estar a la par de las necesidades que tiene la empresa.
- Será ejecutado en un tiempo de tres meses y máximo de seis meses, además será reformado cuando sea necesario.
- Para la realización de los informes correspondientes del estudio de los estados financieros está a cargo la contadora, la cual deberá entregar al Gerente General para el pertinente análisis.
- Deberá tenerse en orden todos los archivos para mayor facilidad en la realización del informe de indicadores de gestión y tener una mejor comprensión.

3.7.3. Indicadores financieros

Los indicadores financieros le permitirán a la empresa complementar la información proporcionada por los Estados Financieros, tienen la finalidad de brindar una idea más clara acerca del comportamiento de la empresa.

Los indicadores financieros que se utilizarán en la empresa son los indicadores de liquidez, solvencia, rotación y rentabilidad.

Tabla 76 *Indicadores de Gestión*


Indicadores de Gestión

	Indicadores de Liquidez
	Prueba acida
	Indicadores de Rentabilidad
	Indicadores de Endeudamiento

Fuente de Información: Investigación Directa

3.7.3.1. Indicador de liquidez

Tabla 77 *Indicador de Liquidez*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	<u>EMPRESA PROVESUM&CÌA.</u>
	Indicador de liquidez
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<p>Es la proporción que mantienen entre los activos corrientes y pasivos corrientes , el indicador será cada vez más favorable mientras tienda a aumentarse, esto refleja la capacidad de pago de las deudas de corto plazo.</p>


Razón corriente: $\frac{146556.07}{92455.32}$

Razón corriente = 11.58

Una relación corriente igual o mayor a 1 es sinónimo de buena liquidez, pero ello solo es cierto dependiendo de la agilidad con la cual la empresa convierte su cartera e inventarios a efectivo y al obtener el total generado compararlo con los pasivos corrientes, pero evaluando previamente la exigibilidad de los mismos. En conclusión, se puede establecer que PROVESUM&CÌA posee un índice de 11.58, por ende, cuenta con un nivel de liquidez óptimo.

3.7.3.2. Prueba Ácida

Tabla 78 Prueba ácida

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	<u>EMPRESA PROVESUM & CIA.</u>	
	Prueba Ácida	
FÓRMULA	ANÁLISIS	
$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<p>Este índice proporciona la medida rigurosa de capacidad de pago a corto plazo, identificando los activos corrientes de la empresa que son más líquidos, proporcionando información más exacta a la Gerencia. La capacidad que mantiene la empresa para cubrir deudas a corto plazo sin depender de la comercialización de inventarios</p>	


$$\text{Prueba ácida} = \frac{195156.07 - 6136}{92455.32}$$

$$\text{Prueba ácida} = 2.045$$

La prueba ácida indica que, si se descuentan de los activos corrientes los valores correspondientes a los inventarios, la empresa no es capaz de hacer frente a sus compromisos de corto plazo, sin embargo, como el stock o existencias no son materiales perecibles, no existiría mayor problema en este aspecto.

3.7.3.3. Indicador de Rentabilidad

Tabla 79 *Indicador de Rentabilidad*

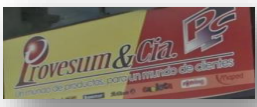
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	<u>EMPRESA PROVESUM & CIA.</u>
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Ventas}}$	<p>Son aquellos índices financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades.</p>

$$\text{Rentabilidad} = \frac{30700.75}{117800}$$

$$\text{Rentabilidad} = 6.20\%$$

3.7.3.4. Indicador de Rentabilidad Patrimonio

Tabla 80 *Indicador de Rentabilidad Patrimonio*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	<u>EMPRESA PROVESUM & CIA.</u>
	Indicador de Rentabilidad Patrimonio
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\text{Rentabilidad Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$	<p>Son las razones financieras que nos permiten establecer el grado de rentabilidad para el propietario y a su vez el retorno de la inversión a través de las utilidades generadas.</p>


$$\text{Rentabilidad Patrimonio} = \frac{30700.75}{102700.75}$$

$$\text{Rentabilidad Patrimonio} = 3.49$$

Esta rentabilidad se puede calcular de manera anual lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio bruto fue del 3.49 %; es decir que la rentabilidad de la inversión del propietario es relativamente baja, puesto que se tomaron valores del ejercicio expuesto mas no de todas las operaciones de la empresa.

3.7.3.5. Indicador de Rentabilidad Propietario

Tabla 81 *Indicador de Rentabilidad Propietario*


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	<u>EMPRESA PROVESUM & CIA.</u>
	Indicador del Propietario
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\text{Rentabilidad del dueño} = \frac{\text{Capital}}{\text{Utilidad del ejercicio}}$	<p>Se relaciona el capital existente sobre la utilidad de las operaciones que realiza la empresa y con ello saber si la misma es rentable o no.</p>

$$\text{Rentabilidad Dueño} = \frac{60000}{30700.75}$$

$$\text{Rentabilidad Dueño} = 19.5\%$$

3.7.3.6. Indicador Endeudamiento

Tabla 82 *Indicador de Endeudamiento*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	<u>EMPRESA PROVESUM&CÌA.</u>
	Indicador de Endeudamiento
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$	<p>Este índice nos permite determinar si la empresa cuenta con una autonomía financiera, es decir si esta depende o no de sus acreedores según el resultado que se obtenga de comparar el Pasivo Total contra el Activo Total.</p>


$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{195156.07}{92455.32}$$

$$\text{Razón de endeudamiento} = 2.11$$

El resultado se puede interpretar como que por cada dólar que la empresa tiene en el activo, debe 2.11centavos, para PROVESUM&CÌA. es un valor aceptable que representa menos del 10% de endeudamiento.

3.7.3.7. Indicador Endeudamiento Apalancamiento

Tabla 83 *Indicador de Endeudamiento Apalancamiento*

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS <u>EMPRESA PROVESUM & CIA.</u> Indicador endeudamiento Apalancamiento</p>
FÓRMULA	ANÁLISIS
<p>Nivel de endeudamiento = total pasivo/ patrimonio</p>	<p>Otra forma de determinar el endeudamiento, es frente al patrimonio de la empresa, para establecer el grado de compromiso del propietario, para con los acreedores</p>

$$\text{Nivel endeudamiento} = \frac{92455.32}{102700.75}$$

$$\text{Nivel endeudamiento} = 0.9$$

El endeudamiento desde el punto de vista de la empresa, este es sano siempre y cuando la compañía logre un efecto positivo sobre las utilidades, esto es que los activos financiados con deuda, generen una rentabilidad que supere el costo que se paga por los pasivos, para así obtener un margen adicional, que es la contribución al fortalecimiento de las utilidades. Sin embargo, el mayor o menor riesgo que conlleva cualquier nivel de endeudamiento, depende de varios factores, tales como la capacidad de pago a corto y largo plazo, así como la calidad de los activos tanto corrientes como fijos

CAPÍTULO IV

4. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1. Introducción

Mediante la investigación realizada se pudo evidenciar varios aspectos que afectan al desarrollo de la empresa concerniente en la gestión Administrativa y financiera por lo que se propone al Gerente General implementar el manual administrativo y financiero antes expuesto, para un mejor avance en las diferentes acciones realizadas en la empresa.

Con la implementación del manual representa algo crucial puesto que la empresa tendrá un mejor control y se espera que el Gerente General tome todos los parámetros presentados, los mismos que ayudarán a mejorar la productividad, elevando la coordinación de los integrantes de la empresa, por ende, se agilizará el trabajo.

Se realizará una matriz para la validación del manual en el cual se comprobará que todos los procedimientos realizados en la empresa funcionen de la mejor manera, el objetivo de este capítulo es determinar qué tan práctico es el manual y conocer el porcentaje de aplicación del mismo, se procederá a realizar diferentes tipos de preguntas a los directivos de la empresa y de esta manera descubrir problemas antes de la aplicación.

4.2. Descripción del estudio

Al realizar la presente investigación en la empresa se pudo evidenciar que las misma tiene diferentes problemas tanto en la gestión administrativa como financiera, provocando

falencias en las acciones realizadas por lo que se presenta una propuesta, teniendo una guía, para mitigar la problemática existente.

Se presenta al Gerente General la propuesta desarrollada para que proceda con el correcto análisis y determine la aplicación en la empresa, para la validación del Manual se ejecuta una matriz la cual es realizada con variables e indicadores tomados del primer capítulo, posteriormente se hace las preguntas y finalmente se observa el porcentaje de aplicación.

4.2.1. Objetivo de la validación

Indicar que el Manual de procedimientos Administrativos y Financieros es aplicable para la empresa, que este ayudara a que los procedimientos sean realizados de manera eficiente y eficaz en las operaciones de la empresa.

4.2.2. Equipo de Trabajo

Para la realización de la validación de la propuesta se tendrá el siguiente equipo de Trabajo:

Tabla 84 *Equipo de Trabajo*

INVOLUCRADOS	NOMBRES
Autora	Katherine Mishell Méndez González
Tutora	Mgs. Rita Lucia Lomas Paz
Oponentes	Msc. Gloria Esperanza Aragón Cuamacás Ing. Lenin Roberto Castro Quelal
Gerente General	Señor Carlos Mera

4.3. Método de verificación

Se procede a la elaboración de una matriz en la cual va a constar variables e indicadores que anteriormente se expusieron en el primer capítulo, el diagnóstico, posteriormente se efectúa preguntas primordiales que se ha realizado en la propuesta y se aplicará a la gerencia, este será el método de verificación formulado para ejecutar el Manual Administrativo y Financiero para la empresa.

Cuando se obtiene cada elemento presentado, se efectuará el análisis respectivo para la aplicación de la propuesta.

4.4. Componentes para Validar

Tabla 85 *Componentes de Validación*

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura Organizacional y Funcional ▪ Misión y Visión ▪ Valores y Principios ▪ Políticas Generales ▪ Organigrama ▪ Niveles Jerárquicos ▪ Manual de Funciones ▪ Manual de Procedimientos ▪ Atención y servicio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro Contable ▪ Plan de Cuentas ▪ Descripción y dinámica de las cuentas ▪ Información Financiera ▪ Estados Financieros ▪ Indicadores de Gestión

4.5. Matriz de Validación

Tabla 86 *Matriz de Validación*

N°	VARIABLE	COMPONENTE	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9	GESTIÓN CONTABLE					
10						
11						
12						
TOTAL						

4.6. Método de Calificación

Para el siguiente proceso de validación se utilizará el siguiente método de calificación:

Tabla 87 *Método de Calificación*

ALTERNATIVAS	VALOR
Muy Aplicable	3
Aplicable	2
Poco aplicable	1

4.7. Rango de Interpretación

Se establecen los siguientes rangos para determinar la aplicabilidad de la investigación propuesta.

Tabla 88 *Rango de Interpretación*

RANGO- PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
De 68% a 100%=	Muy aplicable
De 34% a 67%=	Aplicable
De 0% a 33%=	Poco aplicable

Una vez realizada la matriz se obtendrá el valor de la calificación por cada pregunta expresada, y este a su vez por el número total de todas las respuestas conseguidas al final y posteriormente se aplica una regla de tres para obtener los porcentajes respectivos.

4.8.Resultados

Para la obtención de los resultados correspondientes se realizará una matriz de validación, exponiendo las diferentes variables antes mencionadas.

Tabla 89 Resultados

N°	VARIABLE	COMPONENTE	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	GESTIÓN FINANCIERA	¿Cree que la Misión y Visión implementados según requerimientos y necesidades de la empresa?	X			Si estoy de acuerdo porque esta detallado lo que es la empresa y adonde quiere llegar.
2		¿Considera que los valores son de ayuda en el comportamiento de los integrantes de la empresa?	X			
3		¿Considera que las políticas en general se les podrá aplicar y ayudará a tener un mejor control en las actividades que realiza la empresa?	X			
4		¿Considera que el organigrama esta bien estructurado y da a conocer los diferentes niveles jerárquicos de la empresa?	X			Si porque me sirvió para definir las líneas de mando y dirigir mejor la empresa
5		¿Considera que el Manual de Funciones facilitará optimizar el tiempo puesto que el mismo da a conocer las diferentes funciones de los integrantes de la empresa?	X			Estoy de acuerdo puesto que se detalla cada función de todos los empleados de la empresa y sabrán lo que tienen que hacer, contando con un documento y no realizarlo de manera empírica
6		¿Considera que el Manual de Procedimientos es aplicable y en se detallan cada una de las operaciones que desarrolla la empresa?	X			
7		¿Considera que las diferentes parámetros en Atención y servicio al Cliente beneficiará a la empresa dando una mejora a los mismos?		X		

8	GESTIÓN FINANCIERA	¿Considera que los registros contables ayudarán a ser una guía para registro de las operaciones de la empresa?	X			
9		¿Cree que el plan de cuentas está acorde a las necesidades que tienen la empresa?	X			
10		¿Considera que la descripción de cada una de las cuentas Ayude a mejorar la gestión financiera de la empresa?		X		No lo considero muy relevante
11		¿Cree que la información financiera presentada sirva para la presentación de los organismos de control ?	X			
12		¿Considera que los indicadores de gestión servirá de ayuda para determinar la situación financiera de la empresa y con ello			X	No tengo conocimiento de esta información
TOTAL			27	4	1	
Elaborado por						

4.9. Calificación

4.9.1. Calificación Total

Tabla 90 *Calificación Total*

Total indicadores	Calificación más alta	CALIFICACIÓN TOTAL (TI*CA)
12	3	36

4.9.2. Calificación Obtenida

Tabla 91 *Calificación Obtenida*

Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	TOTAL
27	4	1	32

4.10. Evaluación

Se reemplaza valores en la siguiente formula después de obtener la calificación de la matriz de validación:

$$\text{Validación} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Calificación Total}} * 100$$

$$\text{Validación} = \frac{32}{36} * 100$$

$$\text{Validación} = 88.88\%$$

4.11. Rangos de validación

4.11.1. Verificación del Porcentaje obtenido

Tabla 92 *Verificación del porcentaje obtenido*

RANGO- PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
De 68% a 100%=	Muy aplicable
De 34% a 67%=	Aplicable
De 0% a 33%=	Poco aplicable

Los resultados obtenidos al aplicar la matriz arrojan un resultado del 88,88%, la cual fue aplicada al Gerente General de la empresa, el mismo considera que es idóneo, por lo tanto, se demuestra que la propuesta acerca del Manual Administrativo y Financiero es aplicable e indica que le ayudara al desarrollo y crecimiento de la empresa, aplicando los controles internos.

CONCLUSIONES

La apertura y colaboración del personal, administrativo y operativo de la empresa, en el proceso de investigación principalmente en la etapa de diagnóstico, sumada a la definición puntual de los elementos de la matriz diagnóstico, permite garantizar que la información obtenida sea fidedigna y refleje la situación real de la empresa que es objeto de estudio.

La aplicación de metodología y técnicas de investigación bibliográfica, se traducen en una base teórica sólida, que fundamenta conceptualmente el trabajo realizado, sustentando el desarrollo de los siguientes capítulos de la investigación.

El manual de procedimientos administrativos y financieros, contribuyen a el fortalecimiento organizacional de la empresa, reuniendo una serie de herramientas y direccionamientos, que promueven un desarrollo empresarial estructurado, que permite a las empresas crecer de manera más eficiente y ser más competitivas.

Mediante la validación de la propuesta se pretendió medir la aplicabilidad del proyecto presentado.

RECOMENDACIONES

Implementar el Manual de procedimientos administrativos financieros en todos los niveles de la organización, garantizando de esta forma que se cumpla los objetivos propuestos por la empresa.

Permitir que la información financiera constituya un instrumento útil para el análisis, el autocontrol; así como para la toma de decisiones por parte de la administración, dirección y el propietario de la empresa.

Se recomienda al propietario de la empresa mejorar los controles y procedimientos administrativos y contables, poner énfasis en la gestión del talento humano puesto que este es el pilar de toda la empresa, en el aspecto contable, se sugiere mejorar las normas de control, a además capacitar al personal en las diferentes áreas como la atención al cliente para brindar un servicio de calidad con la finalidad de que el consumidor se encuentre satisfecho.

Al ejecutar el manual administrativo es importante tener en cuenta que se debe dar un uso adecuado a las herramientas, técnicas y lineamientos que se encuentran especificados en la propuesta con el fin de garantizar el control y gestión administrativa, para posteriormente aplicar acciones correctivas y consecuentemente alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad.

Debido a que el porcentaje de aplicabilidad que tiene la presente investigación es de 88.88%, se recomienda que el propietario realice un análisis a los resultados obtenidos, y de esta manera se verifique el adecuado manejo de los manuales sugeridos.

BIBLIOGRAFÍA

Alicia Bolívar Cruz, M. d. (2014). *Economía y dirección de empresas*.

BRAVO. (2013). *Contabilidad General*. Quito-Ecuador.

Calidad & Gestión. (s.f.). Obtenido de

http://calidadgestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

Contabilidad. (s.f.). Obtenido de

<https://lavilag2gbi7852.weebly.com/ecuacioacutencontable.html>

Correa, F. (2013). *Administración*.

Definición ABC. (s.f.). Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfacciondel-cliente.php>

Deloitte.com. (2015). Obtenido de [https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-](https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html)

[internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html](https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html)

Economía simple.net. (s.f.). Obtenido de

<https://www.economiasimple.net/glosario/visionempresarial>

Economía simple.net. (2016). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/activo>

Economipedia. (2015). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>

F., B. E. (2014). *Organización de empresas*. Mexico: McGrawHill Education.

Fernández, J. Á. (2007). *La entrevista en las organizaciones* (2da edición ed.). El Manual Moderno.

Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*.

- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraudes, Análisis de Informe , COSO I,II Y III con base en los ciclos transaccionales.*
- Gerencie.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>
- González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo.* Grupo Editorial Patria.
- González, A. L. (2014). *Proceso Asministrativo.* PATRIA.
- Herrera, H. (s.f.). *REALE investment consulting.* Obtenido de <https://realemexico.wordpress.com/2011/02/25/importancia-de-los-manuales-administrativos/>
- INEC. (s.f.). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wpcontent/descargas/Infoeconomia/info8.pdf>
- Joaquín, R. V. (2014). *RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, (2014), Introducción a la Administración con Enfoque de Sistemas.* Leira.
- Lifeder.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- Lifeder.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.lifeder.com/proceso-contable/>
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (2da edición ed.). CIS - Centro de Investigaciones Sociológicas. Obtenido de ProQuest EbookCentral,
- Miguel Ángel Prieto, C. Á. (2016). *Empresa e iniciativa emprendedora.*
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad Básica.*

NIIF para las Pymes. (2016). Obtenido de

file:///C:/Users/Norma%20Internacional%20de%20Información%20Financiera%20para%20PYMES_2016.pdf

R., H. L. (2015). *Metodologías para implementar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa.* Bogota: UPC.

Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad General.*

Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo.* DIGITAL UNID.

Rodríguez. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos.* México.

Rodriguez, M. (2012). *Enfoque en la toma de decisiones.* MC GRAW GIHILL.

Significados.com. (2014). Obtenido de <https://www.significados.com/activo-y-pasivo/>

Unicauca. (s.f.). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/fcf/fcfse27.html>

unicauca.edu.com. (s.f.). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>

Valdivieso, M. B. (2013). *Contabilidad General.*



ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al talento humano de la empresa PROVESUM&CÍA

OBJETIVO: La información recopilada es de carácter confidencial, tiene como objetivo valorar el nivel de conocimiento del personal en relación a la estructura organizacional, manual de funciones, planificación estratégica, en su Gestión Administrativa y Financiera.

- 1. ¿Cuál de los siguientes aspectos Usted conoce de la filosofía institucional que tienen la empresa?**

1	MISIÓN ()
2	VISIÓN ()
3	VALORES ()
4	POLÍTICAS ()

- 2. ¿Conoce usted si existe un manual de funciones y procedimientos en el que estén definidas las labores que va a realizar?**

N.º	ALTERNATIVAS
1	MUCHO ()
2	POCO ()
3	NADA ()

- 3. ¿Está de acuerdo en la implementación de un manual de procedimientos administrativo y financiero para la empresa?**

N.º	ALTERNATIVAS
1	DE ACUERDO ()
2	PARCIALMENTE ()
3	DESACUERDO ()

- 4. ¿Las actividades que realiza en la empresa están acordes al puesto de trabajo determinado?**

N.º	ALTERNATIVAS
-----	--------------

<i>1</i>	TOTALMENTE ()
<i>2</i>	POCO ()
<i>3</i>	NADA ()

5. ¿En la empresa existe duplicidad de funciones con algún compañero de trabajo?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
	SIEMPRE ()
<i>1</i>	FRECUENTEMENTE()
<i>2</i>	RARA VEZ()
<i>3</i>	NUNCA()

6. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa en el área que se encuentra laborando?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
<i>1</i>	TOTALMENTE()
<i>2</i>	REGULARMETE()
<i>3</i>	NUNCA()

7. ¿Cómo definiría Ud. el ambiente de trabajo?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
<i>1</i>	EXCELENTE()
<i>2</i>	BUENO ()
<i>3</i>	REGULAR ()
<i>4</i>	MALO ()

8. ¿Existen áreas de socialización entre el gerente y el personal que trabaja en la empresa?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
<i>1</i>	SI ()
<i>2</i>	NO ()

9. ¿Se controla y se valora el desempeño laboral en la empresa?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
<i>1</i>	CONSTANTEMENTE()
<i>2</i>	OCASIONALMENTE()
<i>3</i>	NUNCA()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los clientes de la empresa PROVESUM& CÍA.

OBJETIVO: La información recopilada por medio de esta encuesta es de carácter confidencial.

1. ¿Cómo calificaría Ud. el servicio y la atención al cliente?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	MUY BUENO ()
2	BUENO()
3	REGULAR()
4	MALO()

2. ¿En qué nivel considera que deben existir cambios para mejorar la atención y el servicio brindado?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	ALTO ()
2	MEDIO ()
3	BAJO()

3. ¿Conoce usted los canales para obtener información sobre los servicios de la empresa, o para plantear sugerencias?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	TOTALMENTE ()
2	PARCIALMENTE()
3	DESCONOCE()

4. ¿Conoce usted la gama de productos que ofrece PROVESUM & CÍA.?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	SI ()
2	NO()

5. ¿Ha tenido algún inconveniente en la compra de algún producto solicitado?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	SIEMPRE ()
2	DEMORA EN LA ENTREGA ()
3	NINGUNO ()

6. ¿Le parecen los precios de los productos más accesibles que los de las empresas de competencia?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	ACCESIBLES ()
2	POCO
3	ACCESIBLES()
4	NADA
	ACCESIBLES()

7. ¿Recomendaría a otras personas frecuentar la empresa PROVESUM & CÍA?

<i>N.º</i>	<i>ALTERNATIVAS</i>
1	MUCHO ()
2	POCO ()
3	NADA()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista dirigida al Gerente de PROVESUM& CÍA.

OBJETIVO: La información recopilada por medio de esta encuesta es de carácter confidencial.

Lugar:

Fecha:

1. ¿La empresa tiene un organigrama estructural y un manual funcional donde se den a conocer los niveles jerárquicos y las funciones que debe realizar el personal?

.....

2. ¿La empresa tiene establecido una misión, visión, valores y objetivos estratégicos?

.....

3. ¿Los trabajadores tienen especificados las funciones y procedimientos que deben desempeñar dentro de la empresa?

.....

4. ¿Estaría de acuerdo con la ejecución de un manual de procedimientos administrativos y financieros?

.....

5. ¿La empresa cuenta con políticas administrativas y financieras?

.....

6. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitaciones para los empleados?

.....

7. ¿Existe una correcta gestión en el control de inventarios de la empresa?

.....

8. ¿Conoce el nivel de satisfacción de los clientes?

.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista dirigida al Contador de PROVESUM& CÍA.

OBJETIVO: La información recopilada por medio de esta encuesta es de carácter confidencial.

Lugar:

Fecha:

1. ¿Conoce en su mayoría las operaciones que debe realizar en la empresa?

.....

2. ¿El control interno que maneja la empresa es el adecuado?

.....

3. ¿Cuenta la empresa con un sistema contable acorde a las necesidades de la misma?

.....

4. ¿Se realiza con anterioridad un análisis a las cuentas por cobrar?

.....

5. ¿Cuáles son los principales proveedores de la empresa?

.....

6. ¿Se paga a proveedores en el tiempo establecido?

.....

7. ¿Se efectúa un control de inventarios y si es así de que tipo?

.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

REPORTE URKUND

RV: [Urkund] 4% de similitud - mishellm@outlook.es

RITA LOMAS PAZ DOCENTE FACAE <rlomas@utn.edu.ec>

De: report@analysis.arkund.com <report@analysis.arkund.com>

Enviado: miércoles, 20 de febrero de 2019 18:48

Para: RITA LOMAS PAZ DOCENTE FACAE

Asunto: [Urkund] 4% de similitud - mishellm@outlook.es

Documento(s) entregado(s) por: mishellm@outlook.es

Documento(s) recibido(s) el: 21/02/2019 0:46:00

Informe generado el 21/02/2019 0:48:48 por el servicio de análisis documental de Urkund.

Mensaje del depositante:

Documento : TESIS COMPLETA M.M URKUN.pdf [D48150282]

Alrededor de 4% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 162 fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s).

La más larga sección comportando similitudes; contiene 53 palabras y tiene un índice de similitud de 94% con su principal fuente.

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.

Haga clic para acceder al análisis:

<https://secure.arkund.com/view/47023530-602991-505132>

Haga clic para descargar el documento entregado:

<https://secure.arkund.com/archive/download/48150282-871539-851072>

Katherine Mishell Méndez González

C.I. 1004074876

CARTA DE ACEPTACIÓN

Fecha: Ibarra 05/11 / 2018

Doctora:
Soraya Rhea González
DECANA FACAE

De mí consideración:

Yo Señor. Carlos Mera Gerente General de la empresa Provesum y Cía. Por este medio me permito comunicarle que la señorita: Katherine Mishell Méndez González, con de cédula de identidad 100407487-6, estudiante de la Universidad Técnica del Norte autorizo a realizar el trabajo de investigación de tema de tesis "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA PROVESUM Y CIA UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA." dentro de la empresa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

PROVESUM & CIA.
SECRETARIA
Cecilia Narváez

Señor
Carlos Mera
Gerente General